RAPPORT ANNUEL DE GESTION

Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles

2012-2013

RÉSULTATS

DÉVELOPPEMENT DU QUÉBEC

PERFORMANCE

FRANÇAIS, LANGUE COMMUNE

ORGANISATION COMPÉTENTE

Québec

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

Ministère de l'Immigration
et des Communautés culturelles

2012-2013

Le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles a été réalisé par la Direction de la planification, en collaboration avec les secteurs et directions du Ministère et le Secrétariat à la politique linguistique.

Pour toute information sur les activités du Ministère :

Sites Internet

www.micc.gouv.qc.ca
www.immigration-quebec.gouv.qc.ca
www.quebecinterculturel.gouv.qc.ca
www.spl.gouv.qc.ca

Demandes de renseignements

Région de Montréal : 514 864-9191
Partout ailleurs au Québec : 1 877 864-9191
Section *Nous joindre* des sites Internet

Capsules d'information

(7 jours sur 7, 24 heures sur 24 — français, anglais et espagnol)
Région de Montréal : 514 864-9292
Partout ailleurs au Québec : 1 866 864-9292

Appareil téléscripteur pour les personnes sourdes et malentendantes

Région de Montréal : 514 864-8158
Partout ailleurs au Québec : 1 866 227-5968

Direction des affaires publiques et des communications
Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles
Édifice Gérald-Godin
360, rue McGill, bureau 2.09
Montréal (Québec) H2Y 2E9

Rédaction épicène

Ce rapport annuel de gestion a été rédigé en recourant à des termes et à des expressions neutres qui se rapportent à la fois aux genres féminin et masculin. Lorsque cela se révèle nécessaire, le féminin accompagne le masculin pour assurer une rédaction inclusive.

Glossaire

Pour faciliter la compréhension des expressions et termes relatifs aux domaines relevant de la mission du Ministère, un glossaire est proposé à l'Annexe 1 du rapport.

Symboles

Le symbole identifie la contribution du Ministère à l'atteinte des objectifs de la *Stratégie pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2011-2016*.

Le symbole identifie les enjeux et les orientations du *Plan stratégique 2012-2016* lesquels reflètent les principes du *Plan de développement durable du Québec*.

Dépôt légal — Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2013

ISBN Version imprimée : 978-2-550-68760-3
ISBN Version électronique : 978-2-550-68761-0

© Gouvernement du Québec — 2013
Tous droits réservés pour tous pays

La reproduction totale ou partielle de ce document est autorisée, à la condition que la source soit mentionnée.

MESSAGE DE LA MINISTRE

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
1045, rue des Parlementaires
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous soumettre le rapport annuel de gestion du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles pour l'exercice financier qui se termine le 31 mars 2013. Il inclut la reddition de comptes du Secrétariat à la politique linguistique.

Ce rapport rend compte des résultats obtenus au regard du *Plan stratégique 2012-2016* et présente les résultats liés aux engagements du Ministère définis dans la *Déclaration de services à la clientèle* et aux exigences législatives et gouvernementales. Il témoigne des efforts déployés par l'ensemble du personnel pour offrir des services de qualité et contient de nombreux renseignements d'intérêt public qui permettent de mieux connaître le Ministère et d'apprécier sa performance.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

La ministre,

Diane De Courcy

Québec, septembre 2013

MESSAGE DU SOUS-MINISTRE

Madame Diane De Courcy
Ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles
et ministre responsable de la Charte de la langue française
Édifice Gérald-Godin
360, rue McGill
Montréal (Québec) H2Y 2E9

Madame la Ministre,

C'est avec plaisir que je vous présente le rapport annuel de gestion du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2013. Il vous est transmis pour dépôt à l'Assemblée nationale.

Le rapport respecte les exigences de la Loi sur l'administration publique et les consignes gouvernementales. Il témoigne d'un important effort de gestion axée sur les résultats de l'ensemble du personnel du Ministère. Dans l'exercice de mes fonctions, je suis fier d'être appuyé au quotidien par des personnes compétentes, dévouées et mobilisées dans l'accomplissement de notre mission.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'assurance de ma haute considération.

Le sous-ministre,

Robert Baril

Montréal, septembre 2013

TABLE DES MATIÈRES

DÉCLARATION DE LA DIRECTION 6
RAPPORT DE VALIDATION DES RÉSULTATS 7
MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES 8
L'ANNÉE 2012-2013 9
FAITS SAILLANTS DES RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013 10
SYNTHÈSE DES RÉSULTATS 13

PERFORMANCE 2012-2013

PERFORMANCE RELATIVE AUX OBJECTIFS DU *PLAN STRATÉGIQUE 2012-2016* 20
ENJEU 1 — Une immigration en réponse aux besoins et aux valeurs humanitaires du Québec 20
ORIENTATION 1 — Adapter la prospection, la promotion et la sélection de l'immigration de façon à répondre aux besoins et aux valeurs humanitaires du Québec 20
ENJEU 2 — La contribution de l'immigration à la vitalité du français 26
ORIENTATION 2 — Accroître la maîtrise du français des personnes immigrantes 26
ENJEU 3 — Une approche interculturelle partagée favorisant la pleine participation des personnes de toutes origines au développement du Québec 29
ORIENTATION 3 — Accroître la prise en compte de la diversité par l'ensemble des acteurs de la société 29
ORIENTATION 4 — Accélérer l'intégration des personnes immigrantes 34
ENJEU 4 — Une organisation efficiente, reconnue pour son leadership et sa capacité à se renouveler pour mieux servir la clientèle 37
ORIENTATION 5 — Transformer l'organisation pour accroître sa performance 37
ORIENTATION 6 — S'assurer avec les partenaires que l'offre de service gouvernementale soit adaptée, cohérente et intégrée 45
PERFORMANCE RELATIVE AUX ENGAGEMENTS DE LA *DÉCLARATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE* 49
CONFORMITÉ AUX LOIS ET AUX POLITIQUES GOUVERNEMENTALES 60

GESTION DES RESSOURCES

Ressources humaines 68
Ressources financières 75
Ressources informationnelles 81

SECRÉTARIAT À LA POLITIQUE LINGUISTIQUE

Déclaration de la direction 87
Rapport de validation des résultats 88
Présentation du Secrétariat à la politique linguistique 89
Contexte 90
Faits saillants des résultats obtenus en 2012-2013 91
Plan stratégique 2009-2014 91
Application des exigences législatives 96

ANNEXES

1. Glossaire 98
2. Lois et règlements dont l'application relève de la ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles et ministre responsable de la Charte de la langue française 100
3. Partage des responsabilités Canada-Québec en matière d'immigration et d'intégration 101
4. Organigramme 102

DÉCLARATION DE LA DIRECTION

Les résultats et les explications contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* relèvent de la responsabilité du sous-ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles et des membres de la direction du Ministère. Cette responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des résultats, des données et des explications qui y sont présentés.

Tout au long de l'exercice 2012-2013, la direction du Ministère a eu recours à des systèmes d'information et à des mesures de contrôle fiables qui lui ont permis d'atteindre les objectifs fixés dans le *Plan stratégique 2012-2016*, de réaliser les engagements énoncés dans la *Déclaration de services à la clientèle* et de respecter les choix budgétaires présentés dans le *Plan annuel de gestion des dépenses 2012-2013*.

La Direction de la vérification interne a évalué le caractère plausible et la cohérence des résultats des indicateurs et des explications présentés dans le rapport annuel de gestion et a produit un rapport de validation.

À notre connaissance, les résultats, les données et les explications contenus dans le présent rapport annuel de gestion sont fiables ainsi que les contrôles afférents. Ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2013.

Les membres de la direction,

Robert Baril
Sous-ministre

Younes Mihoubi
Sous-ministre adjoint à l'Administration et à la Transformation

Lucie Latulippe
Sous-ministre adjointe à l'Immigration

Yvan Turcotte
Sous-ministre adjoint à la Francisation et à l'Intégration

Montréal, septembre 2013

RAPPORT DE VALIDATION DES RÉSULTATS

Monsieur Robert Baril
Sous-ministre
Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles
Édifice Gérald-Godin
360, rue McGill
Montréal (Québec) H2Y 2E9

Monsieur le Sous-Ministre,

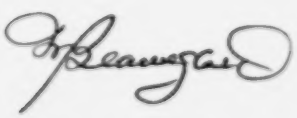
Nous avons procédé à l'examen des résultats contenus dans le rapport annuel de gestion du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles pour l'exercice du 1er avril 2012 au 31 mars 2013. Notre examen n'a pas porté sur la partie des résultats financiers, responsabilité qui incombe au Vérificateur général du Québec dans le cadre de sa vérification des états financiers du gouvernement ; cependant, nous nous sommes assurés de leur cohérence et de leur présentation.

La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation des données incombe à la direction du Ministère. Notre responsabilité consiste à exprimer un avis sur la plausibilité et la cohérence de l'information en nous basant sur nos travaux d'examen.

Cet examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté à recueillir des renseignements, à utiliser des procédés analytiques, à réviser des calculs, à obtenir des pièces justificatives et à discuter de l'information fournie par le Ministère. Cet examen ne constitue pas une vérification.

Au terme de notre examen, et compte tenu des commentaires contenus dans le premier paragraphe, nous concluons que les résultats présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* du Ministère nous paraissent, à tous égards, plausibles et cohérents.

La directrice de la vérification interne,



Manon Beauregard

Montréal, septembre 2013

MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES

MISSION

Promouvoir l'immigration, sélectionner des personnes immigrantes et soutenir la pleine participation des personnes issues de l'immigration au développement du Québec.

VISION

Un ministère compétent, engagé à faire de l'immigration une contribution reconnue à la vitalité et à la prospérité du Québec.

VALEURS

L'éthique est au cœur de la mission du Ministère qui dispose d'ailleurs d'un plan d'action en cette matière. En complément à la *Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise*, le Ministère s'est doté d'un *Énoncé de valeurs organisationnelles* qui lui sert d'assise dans la réalisation de sa mission. Ces valeurs sont : la compétence, l'équité, l'intégrité, la loyauté, l'ouverture, le respect et le sens du service.

DOMAINES D'INTERVENTION

Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles :

- Informe, recrute et sélectionne des candidates et candidats à l'immigration en fonction des besoins démographiques et économiques de la société québécoise et de la capacité d'accueil ;
- Facilite la réunification familiale entre les Québécoises et Québécois ayant obtenu le statut de résidence permanente ou la citoyenneté et les membres de leur famille et s'assure du respect des engagements pris à cet égard ;
- Participe à l'effort de solidarité internationale à l'égard des personnes réfugiées et autres personnes en situation semblable ;
- Favorise l'établissement, l'intégration linguistique et sociale ainsi que l'accès à l'emploi des personnes nouvellement arrivées, en accompagnant ces personnes dans leurs premières démarches d'intégration à la société québécoise et, au besoin, en assurant la transition vers les services d'emploi ;
- Fait la promotion, par différentes activités, du rapprochement interculturel, de l'ouverture à la diversité et de la mobilisation des acteurs socioéconomiques autour des enjeux de l'immigration et de la pleine participation ;
- Offre de l'expertise-conseil en gestion de la diversité aux entreprises et aux organismes publics.

Les lois et règlements dont l'application relève de la ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles et responsable de la Charte de la langue française, au 31 mars 2013, sont énumérés à l'Annexe 2.

En vertu de l'article 95 de la Loi constitutionnelle de 1867 et suivant l'Accord Canada-Québec relatif à l'immigration et à l'admission temporaire des aubains conclu en 1991, la compétence en matière d'immigration est partagée avec le gouvernement canadien. Celui-ci verse une compensation financière au Québec pour assurer l'accueil et l'intégration des personnes immigrantes. Le partage des responsabilités Canada-Québec en matière d'immigration et d'intégration des personnes immigrantes est présenté à l'Annexe 3.

COLLABORATIONS

Le Ministère travaille en étroite collaboration avec de nombreux partenaires. Dans la poursuite de sa mission, il conclut des ententes de partenariat avec certains ministères et organismes gouvernementaux, ainsi qu'avec des établissements d'enseignement, des conférences régionales des élus, des municipalités, des ordres professionnels et autres organismes de réglementation, des organismes de développement économique et des organismes à but non lucratif.

L'ANNÉE 2012-2013

La conjoncture mondiale actuelle, comme certaines situations géopolitiques précaires, et le contexte gouvernemental ont d'importantes répercussions sur les activités et les opérations du Ministère. Par exemple, en 2012-2013, l'augmentation des demandes d'immigration des candidates et candidats travailleurs qualifiés et des gens d'affaires a dû être contenue pour assurer un meilleur contrôle du délai de traitement des demandes. Le passage de l'immigration temporaire à l'immigration permanente, qui permet à des personnes dont le processus d'adaptation à la société québécoise est bien entamé et qui répondent aux besoins du Québec en matière de main-d'œuvre, connaît quant à lui un succès croissant.

La tournée effectuée par la ministre dans les 17 régions du Québec du 2 octobre 2012 au 15 avril 2013 a aussi été très fructueuse. Elle a donné lieu à des échanges avec quelque 1 200 personnes et a permis de sensibiliser les partenaires et les instances territoriales à l'importance des actions menées en vue de soutenir l'intégration des personnes immigrantes et de favoriser des relations interculturelles harmonieuses.

En 2012, afin de renforcer le statut de la langue française au Québec, un vaste chantier de réflexion a été amorcé en vue d'une refonte de la Charte de la langue française. Cette refonte touche notamment à l'emploi du français au travail, à l'école et dans les entreprises, et elle comporte des dispositions pour assurer une intégration réussie des personnes immigrantes.

Les objectifs gouvernementaux liés à la réduction de la croissance des dépenses et au respect de l'engagement à éliminer le déficit ont également exigé des actions structurantes et la révision de certaines cibles. C'est pourquoi le Ministère a réorganisé son réseau de bureaux d'immigration du Québec à l'étranger et mis en vigueur des modalités novatrices de gestion des demandes de certificat de sélection.

FAITS SAILLANTS DES RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013

IMMIGRATION

- 46 122 certificats de sélection du Québec délivrés en 2012. (p. 21)
- Augmentation de 29 % des demandes d'engagement de parrainage familial au 31 mars 2013. 11 834 décisions ont été rendues dans un délai de 20 jours, soit 18 % de plus qu'en 2011-2012. (p. 54)
- Au 31 décembre 2012, 6 565 certificats de sélection délivrés dans le cadre du Programme spécial de parrainage humanitaire pour Haïti aux victimes du séisme en Haïti. (p. 21)
- 33 682 demandes de Certificat d'acceptation du Québec pour études traitées, soit 16 % de plus qu'en 2011. (p. 39)
- 55 036 personnes immigrantes admises en 2012. La cible maximale, soit 53 800 personnes immigrantes, définie dans le *Plan d'immigration du Québec 2012*, a été dépassée. (p. 20)
- Campagne de promotion Internet de grande envergure au Mexique, au Brésil et en Chine avec une approche ciblée auprès des candidates et candidats ayant un diplôme de formation permettant de répondre aux besoins prioritaires du marché du travail du Québec. Au total, la campagne a attiré dans Internet près de 400 000 visiteurs uniques. (p. 21)

FRANCISATION

- 36,6 % de personnes immigrantes adultes admises au Québec en 2010 ayant déclaré ne pas connaître le français et ayant participé à un cours de français du Ministère durant les deux premières années de leur admission. La cible est dépassée de 1,1 point de pourcentage. (p. 26)
- Augmentation de près de 10 % du nombre d'élèves qui ont suivi le cours de français en ligne par rapport à 2011-2012. (p. 40)
- Augmentation de 10,4 % des inscriptions à l'étranger aux cours de français en ligne par rapport à 2011-2012. (p. 40)
- Nouveau cours de français en ligne de stade avancé élaboré, ainsi que trois nouveaux modules d'autoapprentissage du français en ligne dans les domaines de la santé et des soins infirmiers, du génie et des sciences appliquées et de l'administration, du droit et des affaires. Ces nouveaux cours sont accessibles depuis l'automne 2012. (p. 27)
- Formation du personnel enseignant du Ministère sur les notions grammaticales et phonétiques découlant du *Programme-cadre de français pour les personnes immigrantes adultes au Québec*, lequel a aussi été présenté à tous les mandataires du Ministère. (p. 48)
- Présentation de l'*Échelle québécoise des niveaux de compétence en français des personnes immigrantes adultes* à tous les mandataires du Ministère offrant des cours de français aux personnes immigrantes. (p. 48)
- Augmentation de 3,1 % de la fréquentation des services de francisation du Ministère par rapport aux résultats de l'année 2011-2012, soit 29 235 personnes immigrantes ayant participé à un cours de français en 2012-2013. (p. 27)
- Augmentation de 10,5 % par rapport à l'année précédente des ententes de partenariat signées par le Ministère avec des Alliances françaises, des instituts ou des centres culturels français dans 30 pays. Ces ententes, actuellement au nombre de 116, permettent à des personnes sélectionnées par le Québec de suivre des cours de français et ainsi d'améliorer leurs compétences en français dès l'étranger. (p. 27)
- Reconnaissance du niveau 4 de l'*Échelle québécoise des niveaux de compétence en français des personnes immigrantes adultes* par Citoyenneté et Immigration Canada à des fins d'octroi de la citoyenneté. (p. 48)

INTÉGRATION

- 12 721 personnes sensibilisées aux valeurs communes de la société québécoise par la session *Objectif Intégration* (6 782 personnes) ou par leur participation au Service d'intégration en ligne (2 025 personnes) ou aux activités de soutien à la francisation (3 914 personnes). (p. 62)
- 92 sessions *La vie et l'emploi en région* offertes à 1 146 personnes immigrantes. (p. 29)
- 89,5 % des mesures de l'ensemble des ministères et organismes associés au Plan d'action gouvernemental 2008-2013 *La diversité : une valeur ajoutée* et 84,6 % des mesures sous la responsabilité du Ministère réalisées ou en voie de l'être. (p. 32 et p. 30)
- 20 partenaires majeurs (établissements d'enseignement, entreprises privées, mutuelles de formation, corporations de développement économique communautaire, organismes à but non lucratif et le Centre de recherche industrielle de Montréal) ayant collaboré à la réalisation de 6 projets *Défi Montréal* visant la reconnaissance, par les employeurs, des compétences des personnes immigrantes dont la profession ou le métier n'est pas réglementé par un ordre professionnel. (p. 32)
- 1 252 personnes embauchées, dont 40,4 % de femmes, grâce au Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi (PRIME). Un suivi, effectué trois mois après la fin de la subvention, démontre que 84,2 % des personnes ayant occupé un emploi subventionné par le PRIME étaient toujours en emploi. (p. 35)
- 81 professions, métiers et fonctions réglementés couverts au 31 mars 2013 par des arrangements de reconnaissance mutuelle dans le but de faciliter l'obtention d'une autorisation d'exercice d'un ordre professionnel ou d'un autre organisme de réglementation en France et au Québec. (p. 36)
- Plus de 400 personnes embauchées dans le cadre des deux missions Journées Québec, organisées en collaboration avec Emploi-Québec, à Paris, Bruxelles et Barcelone en 2012. Au total, 63 entreprises québécoises ont participé à deux missions et les activités ont permis de joindre plus de 20 000 personnes. (p. 25)
- 2 025 personnes, dont 39,2 % de femmes, ayant participé au Service d'intégration en ligne. De ce nombre, la moitié des personnes ont utilisé la formule en autoformation et l'autre moitié celle avec accompagnement. (p. 41)
- 32 049 personnes distinctes ayant utilisé les services de soutien en installation et en intégration offerts par des organismes financés en vertu du Programme *Réussir l'intégration*. De ce nombre, 51,8 % sont des femmes. (p. 62)
- En janvier 2013, 74 273 personnes immigrantes admises au Québec, entre le 1er janvier 2002 et le 31 décembre 2011, soit 21,5 % des personnes immigrantes admises durant cette période, résident hors de la région métropolitaine de Montréal. (p. 29)

PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE ET REDDITION DE COMPTES

- Respect de l'objectif fixé pour 2012-2013 (1 292 600 $) de réduction des dépenses de fonctionnement de nature administrative selon le plan d'action gouvernemental de 2010-2011. (p. 76)
- Obtention, en octobre 2012, par le siège social du Ministère, situé au 360, rue McGill à Montréal, du plus haut niveau (niveau 4) de certification BOMA BESt (**B**uilding **E**nvironmental **St**andards), un programme d'évaluation et de certification de la performance environnementale des immeubles. (p. 61)
- Déploiement de deux nouveaux services en ligne : inscription en ligne aux rendez-vous et aux sessions d'information et amélioration à l'offre de service de francisation en ligne (nouveau cours de français de stade avancé et trois nouveaux modules d'autoapprentissage). (p. 38)
- Importants travaux de modernisation et d'automatisation des processus ministériels dans le cadre du Programme régulier des travailleuses et des travailleurs qualifiés ainsi que du Programme de l'expérience québécoise. (p. 82)
- Réalisation d'un projet pilote auprès d'un échantillon de la clientèle afin d'offrir en ligne de l'accompagnement et un ensemble de contenus généraux et spécifiques d'intégration socioprofessionnelle. (p. 82)
- Acquisition d'une nouvelle plateforme informationnelle et transactionnelle de type Web 2.0, le « Web des réseaux sociaux », pour mettre à profit les nouvelles fonctionnalités offertes par le réseau Internet et maximiser l'offre de services en ligne. (p. 82)
- Mise en œuvre du *Plan directeur des services à la clientèle* terminée le 31 mars 2013 incluant l'adoption d'une *Politique ministérielle de gestion des plaintes* et d'une *Politique ministérielle de service à la clientèle*, le développement et l'adoption d'une vision de la prestation électronique de services ainsi que l'implantation de plusieurs services en ligne. (p. 43)
- Deux évaluations de programme terminées et deux autres évaluations de programme en cours durant l'année 2012-2013. (p. 42)
- Deux évaluations de la satisfaction de la clientèle réalisées en 2012-2013. (p. 42)
- Élaboration d'un cadre de référence pour la mesure de la satisfaction de la clientèle. (p. 43)
- Élaboration du *Plan de mesure de la satisfaction de la clientèle 2013-2016*. (p. 43)

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS RELATIFS AUX OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2012-2016

ORIENTATION 1

ADAPTER LA PROSPECTION, LA PROMOTION ET LA SÉLECTION DE L'IMMIGRATION DE FAÇON À RÉPONDRE AUX BESOINS ET AUX VALEURS HUMANITAIRES DU QUÉBEC

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2012 OU 2012-2013	RÉSULTATS 2012 OU 2012-2013		PAGE
OBJECTIF 1.1 Mettre en œuvre les orientations de la planification pluriannuelle 2012-2015	**1.1.1** Nombre de personnes immigrantes admises au Québec	Entre 51 200 et 53 800 personnes immigrantes admises, conformément au *Plan annuel d'immigration 2012*	55 036 personnes immigrantes admises en 2012	✓	20
	1.1.2 Pourcentage des personnes immigrantes admises au Québec âgées de moins de 35 ans	Plus de 65 %	70 %	✓	21
	1.1.3 Pourcentage des personnes immigrantes admises au Québec ayant déclaré connaître le français	Plus de 50 %	61,6 %	✓	22
	1.1.4 Proportion de personnes immigrantes requérantes principales sélectionnées dans la sous-catégorie Travailleurs qualifiés détenant une formation en demande au Québec	Au moins 50 %	59 %	✓	24
OBJECTIF 1.2 Soutenir la réponse aux besoins à court terme du Québec par le recours à l'immigration temporaire et favoriser le passage à l'immigration permanente	**1.2.1** Résultats des actions réalisées relativement à l'immigration temporaire	Bilan annuel qualitatif et tableau des volumes par sous-catégorie	Bilan annuel qualitatif et tableau des volumes par sous-catégorie réalisés	✓	24
	1.2.2 Proportion de personnes immigrantes adultes admises au Québec de la sous-catégorie Travailleurs qualifiés ayant eu préalablement un statut d'immigration temporaire	Au moins 20 %	21,9 %	✓	25

✓ Cible atteinte ou dépassée ↑ Progrès noté ▣ Défi à relever

ORIENTATION 2

ACCROÎTRE LA MAÎTRISE DU FRANÇAIS DES PERSONNES IMMIGRANTES

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2012 OU 2012-2013	RÉSULTATS 2012 OU 2012-2013		PAGE
OBJECTIF 2.1 Augmenter la proportion de personnes immigrantes admises au Québec ayant déclaré ne pas connaître le français qui participent à un cours de français	**2.1.1** Proportion de personnes immigrantes adultes admises au Québec ayant déclaré ne pas connaître le français et ayant participé à un cours de français durant les deux premières années de leur admission	35,5 % pour l'année d'admission 2010	36,6 % pour l'année d'admission 2010	✓	26
OBJECTIF 2.2 Augmenter la proportion d'élèves dans les cours de français qui participent à un cours de français de stade intermédiaire ou avancé	**2.2.1** Proportion d'élèves dans les cours de français ayant participé à un cours de français de stade intermédiaire ou avancé	60 %	61,2 %	✓	27

ORIENTATION 3

ACCROÎTRE LA PRISE EN COMPTE DE LA DIVERSITÉ PAR L'ENSEMBLE DES ACTEURS DE LA SOCIÉTÉ

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2012 OU 2012-2013	RÉSULTATS 2012 OU 2012-2013		PAGE
OBJECTIF 3.1 Contribuer à augmenter le pourcentage de personnes immigrantes qui s'établissent hors de la région métropolitaine de Montréal (RMM), en vue de contribuer à l'occupation et à la vitalité des territoires	**3.1.1** Proportion de personnes immigrantes admises (cohorte de dix ans) établies hors RMM	20 % de personnes immigrantes admises entre le 1er janvier 2002 et le 31 décembre 2011, présentes en janvier 2013 hors RMM	21,5 %	✓	29
OBJECTIF 3.2 Amener les acteurs socioéconomiques à faire de la diversité ethnoculturelle un facteur stratégique de développement et de vitalité	**3.2.1** Degré de réalisation du Plan d'action gouvernemental 2008-2013 *La diversité : une valeur ajoutée*	Suivi annuel	Suivi annuel réalisé	✓	30
	3.2.2 Retombées des actions réalisées dans la métropole et dans les régions auprès des entreprises et des organisations locales et régionales	Définition de la méthodologie	Méthodologie en cours de définition	!	32
OBJECTIF 3.3 Adopter et mettre en œuvre une stratégie permettant de mesurer les diverses dimensions de la participation	**3.3.1** Mise en œuvre de la stratégie permettant de mesurer les diverses dimensions de la participation	Dimensions de la participation et portée de la stratégie déterminées	Proposition sur la portée de la stratégie en voie d'élaboration	!	34

✓ Cible atteinte ou dépassée ! Progrès noté ⊠ Défi à relever

ORIENTATION 4

ACCÉLÉRER L'INTÉGRATION DES PERSONNES IMMIGRANTES

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2012 OU 2012-2013	RÉSULTATS 2012 OU 2012-2013		PAGE
OBJECTIF 4.1 Contribuer à augmenter le taux d'emploi des personnes immigrantes dans la Région métropolitaine de recensement (RMR) de Montréal et dans l'ensemble du Québec	**4.1.1** Taux d'emploi des personnes immigrantes de 15 à 64 ans (arrivées depuis cinq ans ou moins), ventilé par RMR de Montréal et ensemble du Québec et par hommes et femmes	53,8 % (ensemble du Québec)	52,8 % (ensemble du Québec)	☒	34
OBJECTIF 4.2 Contribuer à réduire le délai d'intégration économique des personnes immigrantes	**4.2.1** Proportion de personnes immigrantes requérantes principales de la sous-catégorie Travailleurs qualifiés admises ayant déclaré un revenu d'emploi pour l'année suivant celle de leur admission au Québec	70 %	72,1 % (année d'imposition 2010)	✓	36

ORIENTATION 5

TRANSFORMER L'ORGANISATION POUR ACCROÎTRE SA PERFORMANCE

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2012 OU 2012-2013	RÉSULTATS 2012 OU 2012-2013		PAGE
OBJECTIF 5.1 Réaliser la transformation de l'organisation	**5.1.1** Transformation des processus complétée	*Sélection des travailleurs qualifiés* Processus cible approuvé et structure de découpage du processus réalisée	Processus cible mis en place	✓	37
		Parcours personnalisé d'intégration État d'avancement des travaux du projet	Étude de faisabilité en cours	✓	37
	5.1.2 Nombre de services accessibles en ligne	2 nouveaux services	2 nouveaux services mis en ligne	✓	38
	5.1.3 Progression de l'utilisation de chaque service en ligne	Bilan annuel	Voir les résultats de l'indicateur	s. o.	38
OBJECTIF 5.2 Optimiser l'efficacité et l'efficience des interventions du Ministère et de ses partenaires de service	**5.2.1** Processus systématique de suivi des recommandations issues des rapports d'évaluation de programme, de satisfaction de la clientèle, de vérification interne et des plans de gestion des risques	Suivi annuel	Suivi annuel réalisé	✓	42
	5.2.2 Application du cadre ministériel de reddition de comptes des partenariats	Adoption du cadre ministériel et du plan d'action	Cadre ministériel élaboré	!	43

✓ Cible atteinte ou dépassée ! Progrès noté ☒ Défi à relever

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2012 OU 2012-2013	RÉSULTATS 2012 OU 2012-2013		PAGE
OBJECTIF 5.3 Offrir un environnement de travail permettant la mobilisation, le développement et l'utilisation du plein potentiel des personnes	**5.3.1** Taux de mobilisation du personnel	Identification d'un outil de mesure de la mobilisation validé et reconnu	Identification de l'outil en cours	!	44

ORIENTATION 6

S'ASSURER AVEC LES PARTENAIRES QUE L'OFFRE DE SERVICE GOUVERNEMENTALE SOIT ADAPTÉE, COHÉRENTE ET INTÉGRÉE

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2012 OU 2012-2013	RÉSULTATS 2012 OU 2012-2013		PAGE
OBJECTIF 6.1 Accroître l'efficacité de l'offre de service gouvernementale	**6.1.1** Mise en place d'un dispositif de services intégrés avec le Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) pour les personnes immigrantes nouvellement arrivées	Rapport de mise en œuvre des différents chantiers pour les projets réalisés, déposés et approuvés selon le calendrier prévu	Rapports de mise en œuvre réalisés, déposés et approuvés	✓	47
	6.1.2 Implantation du *Programme-cadre de français pour les personnes immigrantes adultes au Québec*	Élaboration des programmes d'étude, du matériel pédagogique et du matériel d'évaluation	Référentiel commun pour l'évaluation et l'enseignement du français aux personnes immigrantes mis en place	✓	48
	6.1.3 Proportion de partenaires du MICC en francisation qui ont recours à l'*Échelle québécoise des niveaux de compétence en français des personnes immigrantes adultes*	100 % des partenaires	100 % des partenaires	✓	48

✓ Cible atteinte ou dépassée ! Progrès noté ✗ Défi à relever

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS RELATIFS AUX ENGAGEMENTS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE

SERVICE	ENGAGEMENT (EN JOURS OUVRABLES, SAUF EXCEPTION)	CIBLE 2012-2013	RÉSULTATS 2012-2013			PAGE
			Demandes traitées	Pourcentage atteint dans les délais		
SERVICES GÉNÉRAUX Demande de renseignements au Centre de contacts clientèle						
> Téléphonie	Réponse à un appel téléphonique (3 minutes)	80 %	250 710	77,0 %	!	49
> Courriel	Réponse à un courriel (5 jours)	80 %	21 702	96,6 %	✓	50
Demande adressée au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services	Accusé de réception (2 jours)	90 %	1 010	99,2 %	✓	51
	Traitement d'une demande (10 jours)	90 %	1 010	97,3 %	✓	51
IMMIGRATION Demande d'immigration permanente (travailleuses et travailleurs qualifiés et gens d'affaires)	Lettre confirmant l'ouverture du dossier (30 jours)	Engagement suspendu	n. d.	n. d.	n. d.	52
Demande de Certificat de sélection du Québec dans le cadre du Programme de l'expérience québécoise	Décision (20 jours)	95 %	3 346	84,0 %	☒	53
Demande de séjour temporaire au Québec (étudiantes et étudiants étrangers)	Traitement d'une demande (20 jours)	95 %	34 675	88,7 %	!	53
Demande d'engagement de parrainage familial	Décision (20 jours)	95 %	11 834	72,4 %	☒	54
Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec	Lettre confirmant l'ouverture du dossier pour une demande d'*Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec* (15 jours)	85 %	21 373	86,8 %	✓	55
INTÉGRATION Rencontre individuelle ou séance de groupe sur les premières démarches d'installation au Québec	Rendez-vous offert (5 jours)	85 %	11 946	90,9 %	✓	56
Session *Objectif Intégration*	Rendez-vous offert (15 jours)	85 %	10 739	99,2 %	✓	56
FRANCISATION Cours de français à temps complet	Avis d'admissibilité (20 jours)	90 %	13 157	96,7 %	✓	57
	Début des cours à compter de la date de confirmation de l'admissibilité (65 jours)	85 %	7 926	88,4 %	✓	58

✓ Cible atteinte (force à maintenir) ! Performance à améliorer (maximum de 10 points de pourcentage en bas de la cible) ☒ Défi à relever (plus de 10 points de pourcentage en bas de la cible)

PERFORMANCE 2012-2013

PERFORMANCE RELATIVE AUX OBJECTIFS DU *PLAN STRATÉGIQUE 2012-2016*

PÉRIODE DE RÉFÉRENCE POUR LES CIBLES DU PLAN STRATÉGIQUE 2012-2016

Quelques-unes des cibles sont formulées en fonction de l'année civile. Dans certains cas, il s'agit des données d'admission et des indicateurs afférents tels que le nombre de demandes de certificat de sélection reçues, le nombre de certificats de sélection délivrés ou le nombre de personnes immigrantes établies en région. La planification de l'immigration au Canada pour l'ensemble du pays se fait sur la base de l'année civile et les données des admissions sont donc produites sur cette base.

ENJEU 1

UNE IMMIGRATION EN RÉPONSE AUX BESOINS ET AUX VALEURS HUMANITAIRES DU QUÉBEC

ORIENTATION 1

ADAPTER LA PROSPECTION, LA PROMOTION ET LA SÉLECTION DE L'IMMIGRATION DE FAÇON À RÉPONDRE AUX BESOINS ET AUX VALEURS HUMANITAIRES DU QUÉBEC

OBJECTIF 1.1	Mettre en œuvre les orientations de la planification pluriannuelle 2012-2015
INDICATEUR 1.1.1	Nombre de personnes immigrantes admises au Québec
CIBLE 2012	Entre 51 200 et 53 800 personnes immigrantes admises, conformément au *Plan annuel d'immigration 2012*
CIBLE 2015	Moyenne annuelle de 50 000 personnes immigrantes
RÉSULTATS 2012	55 036 personnes immigrantes admises

La cible maximale 2012 a été dépassée. Au cours de l'année 2012, le Québec a accueilli 55 036 personnes immigrantes, soit 6,4 % de plus qu'en 2011 (51 738), 2 % de plus qu'en 2010 (53 982) et 11,2 % de plus qu'en 2009 (49 488). Ce résultat dépasse la borne supérieure de la fourchette annoncée dans le *Plan annuel d'immigration 2012* qui se situe entre 51 200 et 53 800 personnes immigrantes.

Pour que le Ministère puisse atteindre ses objectifs quant au volume des demandes d'immigration et quant à sa capacité de traitement des demandes, il a dû suspendre la réception d'un certain nombre de demandes présentées par des candidates et candidats à l'immigration économique. Il est néanmoins important de noter que le nombre de candidats sélectionnés en amont de l'admission et le temps que mettent les candidats eux-mêmes à concrétiser leur projet d'immigration peuvent influencer les résultats. De plus, les admissions dans une année sont directement liées au nombre de visas délivrés par le gouvernement canadien. Des discussions sont en cours avec le gouvernement canadien, dans le cadre du Comité mixte de l'Accord Canada-Québec, quant au nombre de visas délivrés afin que les cibles du gouvernement du Québec soient respectées.

Avec 39 634 admissions, la catégorie Immigration économique représente à elle seule 72 % du mouvement total. C'est une proportion supérieure à 2011 (69,8 %) et à 2010 (70,2 %). Le volume des admissions dans cette catégorie représente une augmentation de 9,8 % comparativement à celui de l'année 2011 (36 102 admissions).

Le nombre de personnes immigrantes admises est également supérieur au sein de la catégorie Regroupement familial où l'on observe une augmentation de 2 % des admissions par rapport à celles de 2011. Toutefois, l'effectif a diminué de 8,2 % dans la catégorie Personnes réfugiées ou en situation semblable et de 4,9 % dans la catégorie Immigration autre. Cette diminution est attribuable au nombre insuffisant de candidatures soumises par Citoyenneté et Immigration Canada.

Par ailleurs, la proportion relative des personnes immigrantes admises en 2012 qui ont déclaré connaître le français au moment de leur admission s'établit à 61,6 %, soit une légère diminution de 1,8 point de pourcentage par rapport à l'année 2011. Cette diminution de la proportion de personnes immigrantes connaissant le français peut être influencée par le volume plus important d'immigrantes et immigrants du programme Investisseurs. Ce groupe est composé d'une part importante (90 %) de personnes qui ne connaissent pas le français.

L'admission sur le territoire canadien relève du gouvernement du Canada. Le Québec est toutefois seul responsable de la sélection des personnes qui veulent s'établir sur son territoire. En 2012, la part de l'immigration sélectionnée dans l'immigration totale, qui est de 76 %, a augmenté de 1,1 point de pourcentage par rapport à l'année précédente (74,9 %). Le nombre de certificats de sélection du Québec délivrés en 2012 dans les catégories de l'immigration sélectionnée se chiffre à 46 122, ce qui représente une diminution de 6,8 % par rapport à 2011.

UNE ACTION SOUTENUE

Campagne de promotion du Québec à l'étranger

La campagne « Vous avez une place au Québec » a été reconduite pour une troisième année en 2012 dans des territoires présentant un potentiel de recrutement intéressant ou avec lesquels des ententes de francisation ont été conclues. Principalement déployée dans Internet et limitée à une période de six semaines, cette campagne ciblait une clientèle détenant un diplôme dans un domaine de formation permettant de répondre aux besoins prioritaires du marché du travail au Québec.

Au printemps 2012, la campagne s'est déroulée au Mexique, au Brésil et en Chine. Pour les trois territoires couverts, la campagne a généré au total près de 400 000 visites dans le microsite. Depuis son lancement en 2010, plus de 2 millions de visites ont été enregistrées dans le microsite.

Parallèlement, à Paris, Bruxelles et Barcelone, le Ministère a développé une stratégie de promotion Web pour l'activité de recrutement *Journées Québec*. Il a aussi mis en ligne pour la première fois une page Facebook destinée aux candidates et candidats. Les deux éditions de l'année 2012-2013 ont généré plus de 20 000 inscriptions et les 63 entreprises participantes ont réalisé plus de 400 embauches.

Programme spécial de parrainage humanitaire pour Haïti

En février 2010, quelques semaines après le séisme qui a frappé Haïti, le gouvernement québécois annonçait la mise en œuvre d'un programme spécial de parrainage humanitaire qui autorisait l'accueil de 3 000 Haïtiennes et Haïtiens. L'afflux des demandes a vite dépassé les objectifs annoncés, si bien que le Ministère a dû mettre fin au programme le 21 juillet 2010, après avoir reçu 4 549 demandes visant 9 098 personnes.

Au 31 décembre 2012, le Ministère avait délivré 6 565 certificats de sélection dans le cadre de ce programme, dont 585 ont été délivrés en 2012. L'essentiel du traitement des dossiers liés à ce programme s'est terminé au printemps 2012. Au total, 54 % des personnes sélectionnées sont des femmes et 61 % des personnes ont moins de 35 ans. Selon les données de Citoyenneté et Immigration Canada au 31 décembre 2012, 4 770 personnes étaient déjà arrivées au Québec.

INDICATEUR 1.1.2	Pourcentage des personnes immigrantes admises au Québec âgées de moins de 35 ans
CIBLE ANNUELLE	Plus de 65 %
RÉSULTATS 2012	70 %

La cible minimale annuelle a été dépassée de 5 points de pourcentage. Le résultat a atteint 70 %. Pour l'année 2012, sept personnes immigrantes sur dix ont moins de 35 ans à leur arrivée, soit 38 543 sur 55 036 admissions totales. La tendance observée durant la dernière décennie a été maintenue.

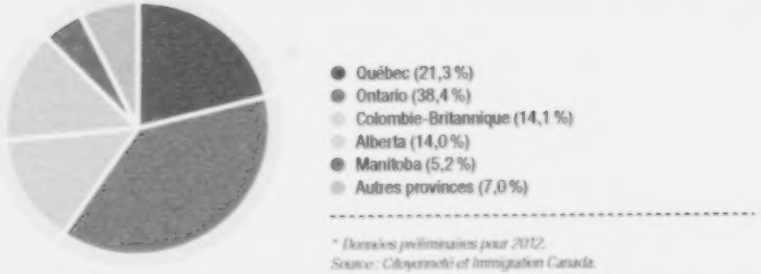
INDICATEUR 1.1.3	Pourcentage des personnes immigrantes admises au Québec ayant déclaré connaître le français
CIBLE ANNUELLE	Plus de 50 %
RÉSULTATS 2012	61,6 %

La cible annuelle définie à plus de 50 % a été respectée. La proportion des personnes immigrantes en 2012 qui ont déclaré connaître le français lors de leur admission se situe à 61,6 % et dépasse la cible de 11,6 points de pourcentage, soit 33 913 sur 55 036 personnes admises.

La proportion de personnes connaissant le français demeure élevée parmi les personnes immigrantes de la sous-catégorie Travailleurs qualifiés. Cette proportion a atteint 75,9 % pour l'année 2012.

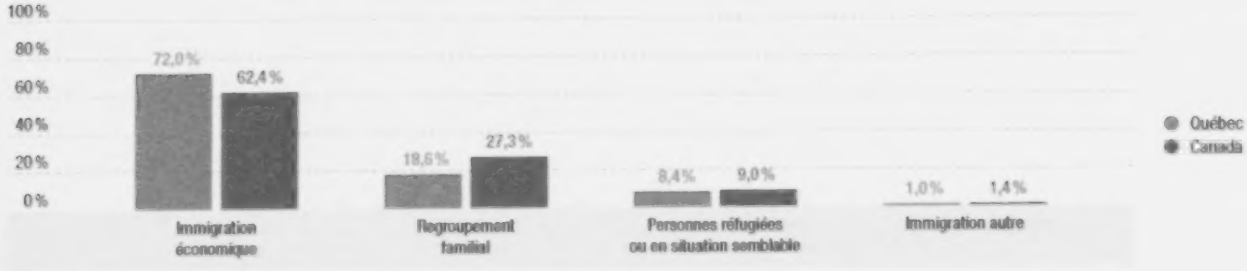
Quelques chiffres sur l'immigration au Québec en 2012

PROPORTION DE PERSONNES ADMISES AU CANADA SELON LE TERRITOIRE, 2012*



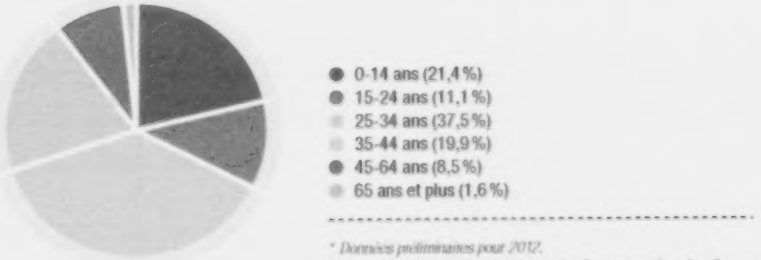
** Données préliminaires pour 2012.*
Source : Citoyenneté et Immigration Canada.

PROPORTION DE PERSONNES ADMISES AU QUÉBEC ET AU CANADA SELON LA CATÉGORIE, 2012*



** Données préliminaires pour 2012.*
Source : Citoyenneté et Immigration Canada et Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles.

PROPORTION DE PERSONNES IMMIGRANTES ADMISES AU QUÉBEC SELON LE GROUPE D'ÂGE, 2012*



** Données préliminaires pour 2012.*
Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles.

CARACTÉRISTIQUES DES PERSONNES IMMIGRANTES ADMISES AU QUÉBEC, 2008 À 2012*

	2008	2009	2010	2011	2012		2008-2012	
	Nombre	**Nombre**	**Nombre**	**Nombre**	**Nombre**	**%**	**Nombre**	**%**
Groupe d'âge								
0-14 ans	9 132	9 873	11 568	11 058	11 805	21,4	53 436	20,9
15-24 ans	5 429	5 478	5 885	5 947	6 104	11,1	28 843	11,3
25-34 ans	17 030	18 882	20 825	19 223	20 634	37,5	96 594	37,8
35-44 ans	9 665	10 711	10 857	10 241	10 933	19,9	52 407	20,5
45-64 ans	3 323	3 844	4 010	4 377	4 666	8,5	20 220	7,9
65 ans et plus	619	700	837	892	894	1,6	3 942	1,5
TOTAL	**45 198**	**49 488**	**53 982**	**51 738**	**55 036**	**100,0**	**255 442**	**100,0**
Sexe								
Femmes	22 743	24 581	26 656	25 836	27 454	49,9	127 270	49,8
Hommes	22 455	24 907	27 326	25 902	27 582	50,1	128 172	50,2
TOTAL	**45 198**	**49 488**	**53 982**	**51 738**	**55 036**	**100,0**	**255 442**	**100,0**
Catégorie d'immigration								
Immigration économique	29 371	34 512	37 921	36 102	39 634	72,0	177 540	69,5
Regroupement familial	10 494	10 250	10 810	10 045	10 250	18,6	51 849	20,3
Personnes réfugiées ou en situation semblable	4 522	4 057	4 711	5 020	4 609	8,4	22 919	9,0
Immigration autre	811	669	540	571	543	1,0	3 134	1,2
TOTAL	**45 198**	**49 488**	**53 982**	**51 738**	**55 036**	**100,0**	**255 442**	**100,0**
Connaissance du français et de l'anglais lors de l'admission								
Français seulement	10 590	11 633	14 337	13 895	14 244	25,9	64 699	25,3
Français et anglais	16 707	20 079	20 814	18 926	19 669	35,7	96 195	37,7
Connaissant le français	27 297	31 712	35 151	32 821	33 913	61,6	160 894	63,0
Anglais seulement	8 460	7 976	7 831	8 659	8 792	16,0	41 718	16,3
Ni français ni anglais	9 441	9 800	11 000	10 258	12 331	22,4	52 830	20,7
TOTAL	**45 198**	**49 488**	**53 982**	**51 738**	**55 036**	**100,0**	**255 442**	**100,0**
Scolarité des personnes immigrantes âgées de 15 ans et plus								
0-6 années	964	1 017	1 124	1 029	896	2,1	5 030	2,5
7-11 années	4 876	5 023	5 054	4 658	4 340	10,0	23 951	11,9
12-13 années	4 990	5 425	5 491	4 657	3 999	9,3	24 562	12,2
14-16 années	11 465	12 544	13 435	11 427	10 223	23,6	59 094	29,3
17 années et plus	12 686	13 362	14 565	11 456	9 430	21,8	61 499	30,4
Information non disponible	1 085	2 244	2 745	7 453	14 343	33,2	27 870	13,8
TOTAL	**36 066**	**39 615**	**42 414**	**40 680**	**43 231**	**100,0**	**202 006**	**100,0**

** Données préliminaires pour 2012.*

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles.

INDICATEUR 1.1.4	Proportion de personnes immigrantes requérantes principales sélectionnées dans la sous-catégorie Travailleurs qualifiés détenant une formation en demande au Québec
CIBLE 2012	Au moins 50 %
CIBLE 2015	Au moins 50 %
RÉSULTATS 2012	59 %

La cible 2012 a été dépassée. Le résultat de 2012 a dépassé de 9 points de pourcentage la cible minimale prévue. Comparativement aux résultats des années 2010 et 2011 de 55 %, la proportion de personnes immigrantes requérantes principales sélectionnées et détenant une formation permettant de répondre aux besoins prioritaires du marché du travail au Québec est en croissance.

Les modifications apportées à la *Grille synthèse des facteurs et critères applicables à la sélection des travailleurs qualifiés* en octobre 2009 (pondération accrue au critère Domaine de formation, points supplémentaires alloués pour un diplôme d'études professionnelles au secondaire ou pour un diplôme d'études collégiales techniques dans un domaine de formation privilégié, traitement prioritaire des demandes comportant un domaine de formation privilégié selon la *Liste des domaines de formation privilégiés*) ont permis de sélectionner plus de candidates et candidats ayant un domaine de formation en demande au Québec. Le traitement prioritaire accordé aux dossiers de ces personnes permet d'accélérer l'arrivée de candidates et candidats diplômés dans un domaine de formation en demande et, ainsi, de satisfaire plus rapidement aux besoins des entreprises en quête de main-d'œuvre qualifiée.

En pratique, font l'objet de ce traitement prioritaire, les personnes qui détiennent un diplôme apparaissant sur la *Liste des domaines de formation privilégiés*. Cette liste, élaborée avec le concours d'Emploi-Québec, présente les domaines de formation qui offrent de bonnes perspectives d'intégration professionnelle au Québec (par exemple, la soudure, les soins infirmiers, la chimie, le génie aérospatial), en tenant compte des difficultés associées à la reconnaissance des acquis, notamment dans les professions et métiers réglementés. Toute candidature qui bénéficie d'un traitement prioritaire est assujettie aux autres exigences de la grille de sélection du Québec, notamment en matière de connaissances linguistiques.

Le Ministère a également mis en application, entre le 1er avril 2012 et le 31 mars 2013, de nouvelles règles pour la réception des demandes de certificat de sélection présentées notamment dans la sous-catégorie Travailleurs qualifiés. Selon ces règles, la réception des demandes a été suspendue pour les candidates et candidats ayant un domaine de formation ne permettant pas l'attribution de points au critère Domaine de formation. Cette situation a contribué à l'augmentation de la proportion des personnes immigrantes sélectionnées à titre de travailleuses et travailleurs qualifiés détenant une formation en demande au Québec.

OBJECTIF 1.2	Soutenir la réponse aux besoins à court terme du Québec par le recours à l'immigration temporaire et favoriser le passage à l'immigration permanente
INDICATEUR 1.2.1	Résultats des actions réalisées relativement à l'immigration temporaire
CIBLE 2012-2013	Bilan annuel qualitatif et tableau des volumes par sous-catégorie
RÉSULTATS 2012-2013	Bilan annuel qualitatif et tableau des volumes par sous-catégorie réalisés

La cible 2012 a été atteinte. Le Ministère a mis en œuvre en 2012 certaines mesures afin de simplifier le processus d'évaluation de la demande d'*Avis relatif au marché du travail* pour les entreprises et afin de réduire le délai de traitement, tout en bonifiant certains éléments de vérification, de manière à s'assurer que les travailleuses et travailleurs étrangers temporaires travailleront dans un environnement sain et sécuritaire :

- Procédure simplifiée des demandes pour 44 professions spécialisées en forte demande ;
- Dispense d'*Avis relatif au marché du travail* pour les personnes détenant un Certificat de sélection du Québec ;
- Optimisation du traitement régulier des demandes déposées par les entreprises pour éliminer les duplications entre le Ministère et Ressources humaines et Développement des compétences Canada/Service Canada.

Le tableau ci-dessous présente le nombre de travailleuses et travailleurs temporaires entrés au Québec en 2012 par sous-catégorie, avec ou sans un *Avis relatif au marché du travail*.

TRAVAILLEUSES ET TRAVAILLEURS ÉTRANGERS TEMPORAIRES ENTRÉS AU QUÉBEC, 2012	NOMBRE
Sans *Avis relatif au marché du travail* (dispenses de confirmation de l'offre d'emploi)	**24 335**
> Programme d'échange de jeunes	13 343
> Autres types de dispenses d'*Avis relatif au marché du travail*	10 992
Avec *Avis relatif au marché du travail* (confirmation de l'offre d'emploi par Service Canada et le Ministère)	**11 297**
> Travailleurs spécialisés (niveaux 0, A et B)*	3 673
> Travailleurs peu spécialisés (niveaux C et D)*	7 624
– Travailleurs agricoles	6 769
– Aides familiales	264
– Autres travailleurs peu spécialisés	591
TOTAL	**35 632**

* *Conformément aux niveaux de la Classification nationale des professions.*

Source : Citoyenneté et Immigration Canada et ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles.

INDICATEUR 1.2.2	Proportion de personnes immigrantes adultes admises au Québec de la sous-catégorie Travailleurs qualifiés ayant eu préalablement un statut d'immigration temporaire*
CIBLE 2012	Au moins 20 %
CIBLE 2015	Au moins 20 %
RÉSULTATS 2012	21,9 %

* *L'indicateur a été révisé pour inclure, dans le calcul, seulement les personnes immigrantes adultes, ce qui a eu une influence sur la cible.*

La cible 2012 a été dépassée. La proportion de personnes immigrantes adultes admises au Québec de la sous-catégorie Travailleurs qualifiés ayant eu préalablement un statut d'immigration temporaire a atteint 21,9 %.

Le Programme de l'expérience québécoise vise à retenir plus d'étudiantes et étudiants étrangers diplômés au Québec et de travailleuses et travailleurs temporaires spécialisés en leur offrant un accès simple et rapide à la résidence permanente.

En 2012, 3 907 certificats de sélection ont été délivrés en vertu du programme, dont 1 598 à des étudiantes et étudiants étrangers diplômés du Québec et 2 309 à des travailleuses et travailleurs temporaires spécialisés ainsi qu'aux membres de leur famille.

UNE ACTION SOUTENUE

Deux nouvelles éditions des *Journées Québec*, organisées en collaboration avec Emploi-Québec, ont eu lieu en 2012, soit les 2, 3, et 5 juin à Paris et à Bruxelles, et le 29 novembre et les 1er et 2 décembre à Barcelone et à Paris. Au total, 63 entreprises de différentes régions du Québec ont participé à ces missions et ont offert plus de 2 000 postes qu'elles n'étaient pas en mesure de pourvoir au Québec. Plus de 20 000 candidates et candidats ont manifesté leur intérêt à participer aux *Journées Québec*. Les employeurs ont rencontré plus de 7 000 personnes et ont réalisé plus de 400 embauches, dont la majorité hors de la région de Montréal. La 8e édition des *Journées Québec* s'est tenue les 8 et 9 juin 2013 à Paris et le 11 juin 2013 à Bruxelles.

ENJEU 2
LA CONTRIBUTION DE L'IMMIGRATION À LA VITALITÉ DU FRANÇAIS

ORIENTATION 2
ACCROÎTRE LA MAÎTRISE DU FRANÇAIS DES PERSONNES IMMIGRANTES

OBJECTIF 2.1	Augmenter la proportion de personnes immigrantes admises au Québec ayant déclaré ne pas connaître le français qui participent à un cours de français
INDICATEUR 2.1.1	Proportion de personnes immigrantes adultes admises au Québec ayant déclaré ne pas connaître le français et ayant participé à un cours de français durant les deux premières années de leur admission
CIBLE 2012-2013	35,5 % pour l'année d'admission 2010
CIBLE 2015-2016	37 % pour l'année d'admission 2013
RÉSULTATS 2012-2013	36,6 % pour l'année d'admission 2010

La cible 2012-2013 a été dépassée. La proportion de personnes immigrantes adultes admises en 2010 au Québec ayant déclaré ne pas connaître le français et ayant participé à un cours de français durant les deux premières années de leur admission atteint 36,6 % et dépasse la cible de 1,1 point de pourcentage.

Par ailleurs, plus de 70 % des personnes immigrantes qui s'inscrivent à des cours de français le font la première année suivant leur arrivée au Québec. D'autres le font deux ans, trois ans ou plus après avoir obtenu leur résidence permanente.

Le tableau suivant présente le taux de participation pour la période se terminant le 31 mars 2013.

PROPORTION DE PERSONNES IMMIGRANTES ADULTES ADMISES AU QUÉBEC AYANT DÉCLARÉ NE PAS CONNAÎTRE LE FRANÇAIS ET AYANT PARTICIPÉ À UN COURS DE FRANÇAIS DURANT LES DEUX PREMIÈRES ANNÉES DE LEUR ADMISSION – COHORTE DE 2010

ANNÉE D'IMMIGRATION	PERSONNES IMMIGRANTES	PERSONNES IMMIGRANTES ADULTES	PERSONNES IMMIGRANTES ADULTES QUI ONT DÉCLARÉ NE PAS CONNAÎTRE LE FRANÇAIS	PERSONNES IMMIGRANTES ADULTES QUI ONT DÉCLARÉ NE PAS CONNAÎTRE LE FRANÇAIS ET AYANT PARTICIPÉ À UN COURS DE FRANÇAIS DU MINISTÈRE AU 31 MARS 2013	TAUX DE PARTICIPATION
2010	53 982	42 140	11 194	4 101	36,6 %

Au 31 mars 2013, parmi les 11 194 personnes immigrantes adultes admises au Québec en 2010 et qui ont déclaré ne pas connaître le français, 4 101 personnes ont participé à un cours de français offert par le Ministère, en salle de classe ou en ligne.

UNE ACTION SOUTENUE

Pour faire connaître l'offre de service en francisation, le Ministère a mis en œuvre une *Stratégie de communication intégrée*, orientée vers l'obtention de résultats mesurables. Cette stratégie tire profit de diverses approches peu coûteuses, entre autres des relations de presse, des relations publiques et du marketing direct. Elle est articulée autour de l'axe « Réussir au Québec » et sur le thème « Le succès par le français ». Des brochures et des dépliants ont été fournis à des partenaires, notamment à la Confédération des syndicats nationaux, pour faire la promotion de l'offre de service du Ministère, ainsi qu'aux mandataires qui offrent des cours de français du Ministère.

Le Ministère a aussi collaboré avec le Secrétariat à la politique linguistique et l'Office québécois de la langue française à la mise en œuvre d'une campagne pour promouvoir l'usage du français en milieu de travail. Sur le thème « Ici, on gagne à parler français », cette campagne s'adresse aux entrepreneurs et aux employeurs et s'inscrit dans la foulée de la *Stratégie commune d'intervention pour Montréal 2008-2013*. Dans le cadre du réaménagement du site *Carrefour francisation*, le Ministère a permis à la Chambre de commerce du Montréal métropolitain d'utiliser certains éléments du microsite de la campagne « Ici, on gagne à parler français ». Le bandeau électronique de cette campagne est également utilisé par le personnel du Ministère et est toujours présent dans son site Internet.

OBJECTIF 2.2	Augmenter la proportion d'élèves dans les cours de français qui participent à un cours de français de stade intermédiaire ou avancé*
INDICATEUR 2.2.1	Proportion d'élèves dans les cours de français ayant participé à un cours de français de stade intermédiaire ou avancé
CIBLE 2012-2013	60 %
CIBLE 2015-2016	70 %
RÉSULTATS 2012-2013	61,2 %

* Le libellé original de l'objectif 2.2 selon le *Plan stratégique 2012-2016* est « Augmenter la proportion de personnes immigrantes admises au Québec qui participent à un cours de français de stade intermédiaire ou avancé ». Le libellé de l'objectif et la définition de l'indicateur ont été précisés afin de mieux correspondre à l'orientation stratégique du Ministère, c'est-à-dire accroître la maîtrise du français des personnes immigrantes. Tous les cours de stade intermédiaire ou avancé sont pris en compte, que ce soit au temps complet, au temps partiel ou à la francisation en ligne.

La cible 2012-2013 a été dépassée. La proportion d'élèves dans les cours de français ayant participé à un cours de français de stade intermédiaire ou avancé a atteint 61,2 % et dépasse la cible de 1,2 point de pourcentage.

En 2012-2013, 5 537 personnes se sont inscrites au cours de français en ligne, soit 3 270 dans la formule standard (2 314 à l'étranger et 956 au Québec) et 2 267 dans la formule en autoformation (1 674 à l'étranger et 593 au Québec). La clientèle de la francisation en ligne s'est accrue de 9,6 % par rapport à l'année 2011-2012.

UNE ACTION SOUTENUE

Depuis le printemps 2012, le Ministère offre un cours spécialisé en administration, droit et affaires. Ce cours s'adresse notamment aux professionnelles et professionnels des domaines de la comptabilité, du droit, des ressources humaines et des relations industrielles. À l'automne 2012, se sont ajoutés des modules d'autoapprentissage du français en ligne dans les domaines de la santé et des soins infirmiers, du génie et des sciences appliquées et de l'administration, du droit et des affaires.

Les mandataires du Ministère comprennent des universités, des cégeps, des commissions scolaires, des organismes communautaires et des entreprises. Au total, 129 mandataires donnent des cours à temps complet et à temps partiel sur l'ensemble du territoire québécois. De plus, 116 ententes avec des partenaires à l'étranger, répartis dans 30 pays, ont été signées par le Ministère pour offrir des cours de français aux personnes sélectionnées par le Québec.

Quelques chiffres sur la francisation

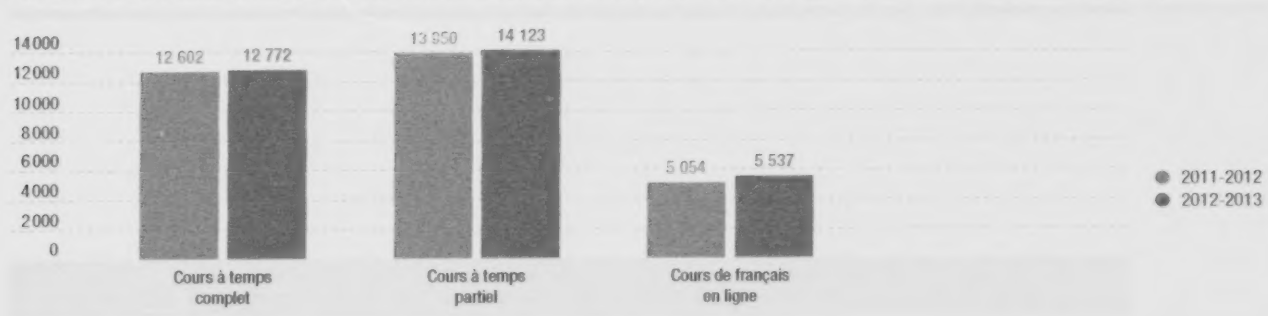
En 2012-2013, ce sont 29 235 personnes distinctes qui ont participé à un ou à des cours de français. Comparativement aux résultats de 2011-2012, les services de francisation ont connu une hausse de fréquentation de 3,1 %. La promotion des services, la diversité, l'accessibilité et la flexibilité de l'offre sont des facteurs déterminants de cette augmentation.

NOMBRE DE PERSONNES AYANT PARTICIPÉ À UN COURS DE FRANÇAIS, PAR PROGRAMME, 2011-2012 ET 2012-2013

PROGRAMME	2011-2012		2012-2013	
Cours à temps complet	12 602	(61,8 % femmes) (38,2 % hommes)	12 772	(61,9 % femmes) (38,1 % hommes)
Cours à temps partiel	13 950	(64,2 % femmes) (35,8 % hommes)	14 123	(64,5 % femmes) (35,5 % hommes)
Cours de français en ligne	5 054	(52,5 % femmes) (47,5 % hommes)	5 537	(52,8 % femmes) (47,2 % hommes)
TOTAL (personnes distinctes)*	**28 365**	**(61,5 % femmes) (38,5 % hommes)**	**29 235**	**(61,6 % femmes) (38,4 % hommes)**

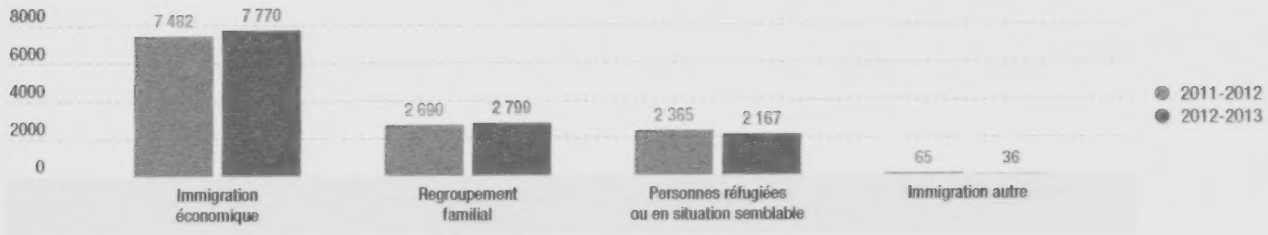
* *Le total de personnes distinctes ne correspond pas à la somme des parties puisque certaines personnes ont participé à plus d'un type de cours.*

NOMBRE DE PERSONNES AYANT PARTICIPÉ À UN COURS DE FRANÇAIS, PAR PROGRAMME, 2011-2012 ET 2012-2013 *(suite)*



NOMBRE DE PERSONNES AYANT PARTICIPÉ À UN COURS DE FRANÇAIS À TEMPS COMPLET PAR CATÉGORIE D'IMMIGRATION, 2011-2012 ET 2012-2013

CATÉGORIE D'IMMIGRATION	2011-2012	2012-2013
Immigration économique	7 482	7 770
Regroupement familial	2 690	2 799
Personnes réfugiées ou en situation semblable	2 365	2 167
Immigration autre	65	36
TOTAL	**12 602**	**12 772**



Stratégie pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2011-2016

Mesure 2.2 Promouvoir l'offre de service en francisation aux personnes immigrantes dans les régions du Québec

Les activités du Ministère visant la promotion de l'offre de service en matière de francisation des personnes immigrantes s'établissant au Québec contribuent à l'atteinte de la mesure 2.2 de la *Stratégie pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires*. La promotion des services de francisation est réalisée en continu en collaboration avec les mandataires de la francisation et les partenaires interministériels, comme l'Office québécois de la langue française, dans l'ensemble des régions du Québec où il y a des besoins de francisation.

La présentation et la promotion des services de francisation du Ministère ont été faites dans des congrès et colloques scientifiques (Congrès de l'Association québécoise des enseignants de français langue seconde, Forum mondial de la langue française, Réseau d'enseignement francophone à distance du Canada).

En 2012-2013, ce sont entre autres les cours spécialisés de niveau avancé offerts par le Ministère qui ont fait l'objet d'une promotion au moyen d'affichettes distribués chez les mandataires de la francisation offrant ce type de cours à Gatineau, Laval, Montréal, Québec et Saint-Jean-sur-Richelieu.

En plus de la distribution des affichettes chez tous les mandataires, le contenu des cours spécialisés a fait l'objet de présentations aux membres de la Table de concertation des cégeps et des universités, un forum composé des directrices et directeurs de la formation continue et des responsables de la francisation. Le matériel utilisé pour ces présentations a par la suite été transmis à tous les mandataires et au personnel enseignant du Ministère. La même stratégie a été utilisée pour les cours spécialisés qui ont été élaborés dans le cadre de la francisation en ligne.

ENJEU 3

UNE APPROCHE INTERCULTURELLE PARTAGÉE FAVORISANT LA PLEINE PARTICIPATION DES PERSONNES DE TOUTES ORIGINES AU DÉVELOPPEMENT DU QUÉBEC

ORIENTATION 3

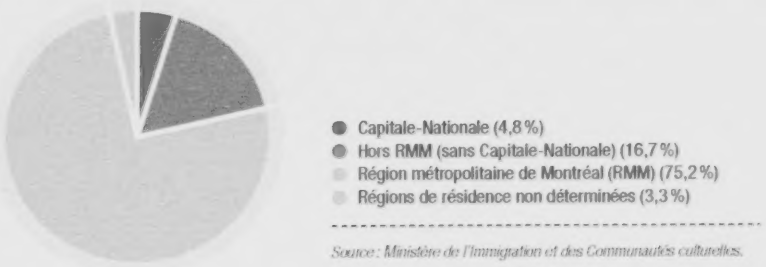
ACCROÎTRE LA PRISE EN COMPTE DE LA DIVERSITÉ PAR L'ENSEMBLE DES ACTEURS DE LA SOCIÉTÉ

OBJECTIF 3.1	Contribuer à augmenter le pourcentage de personnes immigrantes qui s'établissent hors de la région métropolitaine de Montréal (RMM), en vue de contribuer à l'occupation et à la vitalité des territoires
INDICATEUR 3.1.1	Proportion de personnes immigrantes admises (cohorte de dix ans) établies hors de la région métropolitaine de Montréal (RMM)*
CIBLE JANVIER 2013	20 % de personnes immigrantes admises entre le 1er janvier 2002 et le 31 décembre 2011, présentes en janvier 2013 hors RMM
CIBLE JANVIER 2016	22,5 % de personnes immigrantes admises entre le 1er janvier 2005 et le 31 décembre 2014, présentes en janvier 2016 hors RMM
RÉSULTATS 2013	21,5 %

** Les cibles ont été ajustées à la suite de la disponibilité d'une nouvelle série de données plus précises.*

La cible janvier 2013 a été dépassée. La part de personnes immigrantes résidant hors de la région métropolitaine de Montréal est en constante augmentation. De 14,4 % en 2003 (soit 36 283 personnes admises de 1992 à 2001), elle est passée à 21,5 % en 2013, soit 74 273 des personnes admises de 2002 à 2011. Les principales régions de résidence hors de la région métropolitaine de Montréal sont la Capitale-Nationale (4,8 %), l'Outaouais (2,9 %), le territoire de la Vallée-du-Haut-Saint-Laurent (2,8 %), les Laurentides (2,2 %), Lanaudière (2,1 %), le territoire de la Montérégie Est (2 %) et l'Estrie (1,8 %). Par contre, 3,3 % des régions de résidence n'ont pas pu être retracées.

PROPORTION DES PERSONNES IMMIGRANTES ADMISES AU QUÉBEC DE 2002 À 2011, SELON LA RÉGION DE RÉSIDENCE OBSERVÉE EN JANVIER 2013



Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles.

UNE ACTION SOUTENUE

Des séances d'information sur la vie et l'emploi en région sont présentées à Bibliothèque et Archives nationales du Québec à Montréal par 13 régions du Québec. Du 1er avril 2012 au 31 mars 2013, 92 séances ont été offertes à 1 146 personnes immigrantes. Parmi les personnes qui ont répondu au questionnaire remis lors des séances, 32,8 % sont des femmes.

L'objectif du Programme *Mobilisation-Diversité* est d'amener les acteurs socioéconomiques à faire de la diversité ethnoculturelle un facteur stratégique de développement et de vitalité des territoires et de favoriser la concertation à cet égard dans le but de renforcer la convergence et la complémentarité des actions du Ministère et de ses partenaires. Ce programme, en vigueur depuis avril 2012, permet de soutenir les conférences régionales des élus, les municipalités régionales de comté et les municipalités dans les actions qu'elles mènent pour accroître l'apport de l'immigration au développement du Québec et de ses régions et pour favoriser la diversité ethnoculturelle. Par ce programme, le Ministère appuie les actions concertées des partenaires locaux et régionaux mises en place en vue d'attirer des personnes immigrantes et de favoriser leur établissement durable en région.

En plus des organismes locaux qui offrent des services d'accueil et d'installation aux personnes immigrantes, 15 organismes à but non lucratif de 7 régions du Québec, financés par le Ministère, ont travaillé à l'attraction, à l'accueil et à l'établissement durable des personnes immigrantes hors de la région métropolitaine de Montréal.

Depuis avril 2012, 11 organismes situés à l'extérieur de la région métropolitaine de Montréal se sont associés à 4 organismes de Montréal, spécialisés en régionalisation de l'immigration. Ces organismes – PROMotion Intégration Société nouvelle, Carrefour BLE, Accueil liaison pour arrivants et le Collectif des femmes immigrantes du Québec – font la promotion des avantages de s'établir hors de la région métropolitaine de Montréal et accompagnent les personnes immigrantes intéressées à le faire. Ils ont aussi mis en place des pratiques qui visent l'atteinte des résultats comme l'organisation de foires de l'emploi et d'autres activités thématiques auxquelles s'associent des représentants du marché du travail en région et qui sont destinées aux personnes immigrantes établies à Montréal. Pour faire la promotion auprès de cette clientèle, ils ont également constitué des banques d'emplois hors RMM.

Les *Journées Québec*, organisées en collaboration avec Emploi-Québec, ont acquis au fil des ans une notoriété grandissante. En plus de Montréal International et de Québec International, le Ministère peut compter, depuis l'édition de décembre 2012, sur deux nouveaux partenaires – Sherbrooke Innopole et la Société de développement économique de Drummondville – pour faire la promotion de ces activités de recrutement auprès des employeurs situés en région et pour leur offrir du soutien dans leurs démarches de recrutement international.

Stratégie pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2011-2016

Mesure 2.5 ***Accroître la cohésion et la complémentarité des services offerts aux jeunes pour la poursuite du programme*** Engagement jeunesse ***(responsabilité partagée avec le Secrétariat à la jeunesse du Québec, le ministère de l'Emploi et la Solidarité sociale, le ministère de la Santé et des Services sociaux, le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire)***

Le Ministère participe au comité directeur regroupant plusieurs des régions, créé dans le but d'assurer la mise en œuvre du programme *Engagement jeunesse*.

Mesure 9.15 ***Soutenir l'établissement en région d'entrepreneurs immigrants susceptibles d'ouvrir de nouveaux marchés***

Au moyen d'ententes avec des partenaires régionaux ou locaux, le Ministère soutient l'établissement en région de personnes immigrantes, notamment d'entrepreneurs désireux d'ouvrir de nouveaux marchés par le développement d'entreprises aptes à créer de la richesse dans les différents territoires.

OBJECTIF 3.2	Amener les acteurs socioéconomiques à faire de la diversité ethnoculturelle un facteur stratégique de développement et de vitalité
INDICATEUR 3.2.1	Degré de réalisation du Plan d'action gouvernemental 2008-2013 *La diversité : une valeur ajoutée*
CIBLE 2012-2013	Suivi annuel
CIBLE 2013-2014	Bilan global au 31 mars 2014
RÉSULTATS 2012-2013	Suivi annuel réalisé

La cible 2012-2013 liée au Plan d'action gouvernemental 2008-2013 *La diversité : une valeur ajoutée* a été atteinte. Dans l'ensemble, la mise en œuvre des actions sous la responsabilité du Ministère se poursuit. Au 31 mars 2013, 84,6 % des moyens d'action prévus ont été réalisés ou étaient en voie de réalisation. Ce résultat s'explique par le fait que certains projets ont été abandonnés, réorientés ou reportés et que certains des moyens d'action prévus à l'origine ont été regroupés afin d'en accroître la portée.

Le bilan global et prospectif, couvrant la durée totale du Plan d'action, sera finalisé à l'automne 2013.

Les principales réalisations du Plan d'action sous la responsabilité du Ministère sont les suivantes :

Reconnaître et contrer les préjugés et la discrimination

Campagne de sensibilisation sur l'apport de la diversité

La campagne de promotion intitulée *Toutes nos origines enrichissent le Québec* s'est échelonnée de la mi-mars jusqu'à la fin du mois d'avril 2012. Pour sensibiliser les Québécoises et Québécois de toutes les régions et les milieux de travail à l'apport de la diversité, le Ministère a choisi de recourir à une campagne publicitaire alliant le Web et la télévision. Le microsite est en ligne en permanence. Le visuel de la campagne a été utilisé pour diverses manifestations culturelles, dont la Semaine québécoise des rencontres interculturelles, qui s'est tenue en octobre 2012.

Pour accroître la présence des personnes immigrantes et des minorités visibles dans les médias québécois, le Ministère a soutenu le projet *Radio Diversité*, réalisé par la radio communautaire de Montréal CIBL dans le cadre de *Défi Montréal*. Le projet a permis à 35 personnes nouvellement arrivées détenant une expérience de travail en communication dans leur pays d'origine de bénéficier d'une formation personnalisée et d'un stage pratique. Des collaborations ont été établies dans le cadre de ce projet avec des grands médias québécois dont Radio-Canada et *La Presse*.

Le Ministère soutient diverses activités visant à favoriser le rapprochement interculturel et à sensibiliser la population aux préjugés et à la discrimination. La Semaine québécoise des rencontres interculturelles s'est tenue du 1er au 7 octobre 2012 sur le thème *Soulignons ensemble l'apport de la diversité dans les villes et régions du Québec*. Le Mois de l'histoire des Noirs a eu lieu en février 2013 sur le thème *Il est temps*. La Semaine d'actions contre le racisme s'est tenue du 21 au 31 mars 2013 sur le thème *Embaucher pour intégrer*. Au total, 12 régions du Québec ont pris part aux activités réalisées à l'occasion de ces manifestations culturelles.

Pour souligner l'engagement des personnes, des organismes et des entreprises en matière de lutte contre le racisme et la discrimination et de rapprochement interculturel, le Ministère encourage l'attribution de prix dans les divers milieux :

- Prix Charles-Biddle, décerné le 11 septembre 2012 à M. Rodney St-Éloi, poète, écrivain, essayiste et éditeur d'origine haïtienne ;
- Mérite Maurice-Pollack, qui souligne les actions exceptionnelles d'une entreprise en matière de diversité ethnoculturelle. Ce prix a été décerné au Mouvement Desjardins, le 12 avril 2012, au gala des Mercuriades ;
- Prix Relève d'affaires – Diversité remis à Mme Yvette Rambour, présidente de Multiply inc., le 3 juin 2012. Ce prix, décerné pour la première fois en 2012, vise à souligner la contribution au développement économique du Québec des jeunes issus de l'immigration ;
- Prix Hommage à la diversité remis par le Ministère conjointement avec la Caisse populaire de Québec lors du Gala reconnaissance *Un monde à faire*. Ce prix a été attribué le 7 novembre 2012 à M. Jean Soulard, chef de renommée internationale et premier chef canadien à recevoir le titre de « maître cuisinier de France ».

Renouveler les pratiques

Offre intégrée de services aux entreprises

La mise en place d'une offre de service ministérielle intégrée destinée aux entreprises découle du Plan d'action gouvernemental *La diversité : une valeur ajoutée* (voir l'indicateur 3.2.2).

Aussi, de nombreuses activités de sensibilisation et de formation sur la gestion de la diversité et l'apport des personnes immigrantes à l'essor des entreprises ont eu lieu dans diverses régions du Québec, notamment à Montréal, en Estrie, en Mauricie et en Montérégie. Des outils en matière de gestion de la diversité ont été aussi élaborés dans le cadre du Chantier de l'économie sociale. Des projets de mentorat ont été réalisés à Montréal et en Montérégie.

Leaders diversité

En 2012-2013, le réseau *Leaders diversité* a créé un cercle d'ambassadeurs constitué de représentantes et représentants d'entreprises et de leaders économiques influents. Il a conçu et diffusé un argumentaire en faveur de la diversité, destiné à sensibiliser les entreprises. Il a aussi réalisé un projet sur les meilleures pratiques d'accueil et d'intégration en milieu de travail des professionnelles et professionnels formés à l'étranger dans le domaine des technologies de l'information et des communications qui a donné lieu à un atelier diffusé en ligne ainsi qu'à un guide de bonnes pratiques.

Coordonner les efforts

Aux actions destinées à mieux prendre en compte la diversité dans les divers milieux de vie, notamment les actions en matière de sensibilisation des employeurs et de rapprochement interculturel, s'ajoutent plusieurs actions destinées à répondre aux besoins spécifiques des femmes immigrantes et issues de l'immigration. Dans la foulée des États généraux sur la situation des femmes immigrées et racisées au Québec, tenus en 2012, un appel de projets du Programme *Action diversité* a été lancé sur le thème *Pour réduire les inégalités vécues par les femmes immigrantes et des minorités ethnoculturelles : une concertation améliorée, des outils adaptés et des pratiques novatrices*. Au total, 17 projets ont été amorcés en 2012-2013 : 1 projet national, 5 projets à Montréal et 11 en région. Les résultats seront dévoilés lorsque les organismes auront déposé leurs rapports d'activités et de gestion.

Actions gouvernementales

La mise en œuvre des mesures sous la responsabilité des divers ministères et organismes gouvernementaux se poursuit également. Au 31 mars 2013, 89,6 % des moyens d'action prévus ont été réalisés ou sont en voie de réalisation. Chacun des ministères et organismes concernés rend compte, dans son rapport annuel de gestion ou d'activités, des actions réalisées en vertu du Plan d'action. Une démarche a aussi été amorcée en vue de mettre en œuvre l'approche de l'analyse différenciée selon les sexes. Un bilan présentant les principales réalisations du Plan d'action est disponible au www.quebecinterculturel.gouv.qc.ca/fr/lutte-discrimination/realisations/index.html.

UNE ACTION SOUTENUE

Dans la foulée du partenariat établi avec le Chantier de l'économie sociale, ce dernier a mis sur pied en 2012 un projet d'intégration des personnes immigrantes à des postes de gestionnaire dans les entreprises d'économie sociale.

Un nouveau *Plan d'intervention québécois sur les gangs de rue* a été adopté pour 2011-2014 et rendu public à l'été 2012. Le Ministère assure la mise en œuvre de la mesure qui vise à prévenir l'adhésion des jeunes des communautés ethnoculturelles aux gangs de rue. Il a subventionné 11 organismes pour un montant total de 1 135 000 $. Pour 2012-2013, 9 organismes ont été subventionnés pour un total de 395 000 $.

Les trois autres mesures du plan, réalisées en partenariat, correspondent à trois volets du programme *Valorisation jeunesse*. Voici les résultats de ces mesures pour 2012-2013 :

- Volet *Place à la relève* : La quatrième édition a permis d'offrir des emplois d'été à plus de 600 jeunes dont 383 filles (61,7 %), au sein de 84 organisations à vocations diverses. Afin de favoriser la hausse de financement d'employeurs du secteur privé et d'élargir la provenance des employeurs aux villes de Laval et de Longueuil, la mise en œuvre de cette initiative a été confiée à l'organisme Intégration jeunesse du Québec qui a été retenu à la suite d'un appel de projets.
- Volet *Confiance sans limites* : Le théâtre Parminou a donné 18 représentations de la pièce *Les trois M* qui aborde le thème de la valorisation et de l'estime de soi chez les jeunes des minorités ethnoculturelles. Au total, 4 055 jeunes ont assisté à la pièce.
- Volet *Modèles sans frontières* : Dans le cadre de la tournée *Trouve ta place !*, 15 conférences ont été présentées dans les écoles secondaires de Montréal dans le but d'influencer positivement les jeunes des minorités ethnoculturelles en leur permettant de rencontrer des personnes modèles qui sont des exemples de persévérance et de détermination.

Aussi, *Défi Montréal*, programme qui vise à accélérer l'accès à l'emploi des Montréalaises et Montréalais issus de l'immigration à l'aide de projets structurants dans les milieux économique, privé, éducatif et communautaire, est issu d'un partenariat entre le Ministère, le Conseil régional des partenaires du marché du travail de Montréal et la Conférence régionale des élus de Montréal.

Six projets axés sur le rôle des entreprises dans le processus de reconnaissance des compétences des personnes immigrantes sont en voie de réalisation grâce à la collaboration de 20 partenaires majeurs. Au printemps 2013, trois organismes ont été sélectionnés pour explorer de nouvelles approches dans le but de créer des liens entre les personnes immigrantes nouvellement arrivées de l'île de Montréal et les partenaires clés de leurs secteurs d'activité professionnelle.

INDICATEUR 3.2.2	Retombées des actions réalisées dans la métropole et dans les régions auprès des entreprises et des organisations locales et régionales
CIBLE 2012-2013	Définition de la méthodologie
CIBLE 2015-2016	Bilan annuel
RÉSULTATS 2012-2013	Méthodologie en cours de définition

La cible 2012-2013 a été partiellement atteinte. Cet indicateur permet d'observer les actions réalisées par les organisations locales, régionales, métropolitaines et les entreprises pour intégrer la diversité dans leur développement à la suite de l'intervention du Ministère.

La ministre a profité de la tournée qu'elle a effectuée dans les 17 régions du Québec, du 2 octobre 2012 au 15 avril 2013, pour échanger avec près de 1 200 personnes et pour sensibiliser les partenaires et les instances territoriales à l'importance que le Ministère accorde aux actions menées en vue de soutenir la francisation et l'intégration des personnes immigrantes et de favoriser des relations interculturelles harmonieuses. Des objectifs, indicateurs et cibles seront inscrits dans les ententes et plans d'action régionaux en préparation.

UNE ACTION SOUTENUE

Services aux entreprises

Le Ministère a mis en place une offre de service intégrée aux entreprises pour lesquelles l'immigration constitue un élément de réponse à leurs besoins de main-d'œuvre. Cette initiative fait aussi partie de deux ententes interministérielles avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et l'ex-ministère du Développement économique, de l'Exportation et de l'Innovation (depuis septembre 2012, ce ministère fait partie du ministère des Finances et de l'Économie) et de plusieurs plans gouvernementaux. L'offre de service inclut également du soutien aux entreprises dans la gestion de la diversité. Les actions réalisées en 2012-2013 dans ce dossier sont les suivantes :

- Le Ministère, en collaboration avec d'autres partenaires, a poursuivi ses efforts pour faciliter le recrutement d'une main-d'œuvre immigrante qualifiée répondant aux besoins des entreprises et pour outiller ces dernières en matière de gestion de la diversité afin de faciliter l'intégration du personnel immigrant à son nouveau milieu de travail. Le *Cadre de référence en gestion de la diversité ethnoculturelle* s'est ajouté aux outils mis en ligne dans Internet et élaborés par le Ministère et ses partenaires. Il permet de faire connaître la vision du gouvernement en cette matière.
- Le Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi, offert en collaboration avec Emploi-Québec et Investissement Québec, a été reconduit (voir l'objectif 4.1).
- Le service Placement en ligne – volet international se poursuit (voir l'objectif 4.2).

Stratégie pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2011-2016

Mesure 2.1 Soutenir les milieux locaux et régionaux dans leur préparation à l'intégration des personnes issues de l'immigration

Le Ministère a prolongé le financement qui était accordé dans diverses régions du Québec dans le cadre du Programme régional d'intégration dans l'attente de la signature de nouvelles ententes avec les instances territoriales dans le cadre du nouveau programme *Mobilisation-Diversité*.

Mesure 2.3 Revoir le Programme régional d'intégration visant les personnes immigrantes en région

Le Programme régional d'intégration a été remplacé, en avril 2012, par le Programme *Mobilisation-Diversité* dont l'objectif est d'amener les acteurs socioéconomiques à faire de la diversité ethnoculturelle un facteur stratégique de développement et de vitalité des territoires.

Mesure 10.3 Promouvoir l'offre de service intégrée aux entreprises afin de répondre aux besoins en main-d'œuvre spécialisée des régions (responsabilité partagée avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale)

Le Ministère a soutenu un projet de la Chambre de commerce et d'industrie de Rouyn-Noranda, en collaboration avec Emploi-Québec, qui vise à pourvoir des postes vacants par des personnes immigrantes de la région métropolitaine de Montréal. Ce projet est en voie de réalisation.

De plus, les travaux menés avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale en vue de concevoir et de mettre en place un dispositif de services intégrés aux entreprises dans l'ensemble des régions (voir l'objectif 6.1) se poursuivent en fonction de deux axes d'intervention :

- Soutenir les entreprises qui éprouvent des difficultés de recrutement et qui choisissent de recourir à la main-d'œuvre issue de l'immigration ;
- Adapter et utiliser les outils et les services des deux ministères à des fins d'accueil, d'embauche et de fidélisation du personnel immigrant et de soutien aux entreprises dans la gestion de la diversité.

OBJECTIF 3.3	Adopter et mettre en œuvre une stratégie permettant de mesurer les diverses dimensions de la participation
INDICATEUR 3.3.1	Mise en œuvre de la stratégie permettant de mesurer les diverses dimensions de la participation
CIBLE 2012-2013	Dimensions de la participation et portée de la stratégie déterminées
CIBLE 2015-2016	Stratégie mise en œuvre
RÉSULTATS 2012-2013	Proposition sur la portée de la stratégie en voie d'élaboration

La cible 2012-2013 a été partiellement atteinte. Une proposition sur les dimensions de la participation et la portée de la stratégie est en voie d'élaboration. La stratégie a pour objectif de documenter, de manière continue, la participation des personnes immigrantes et issues de l'immigration dans les diverses dimensions de la vie collective. Des indicateurs seront identifiés afin de rendre compte de l'apport et de l'intégration de ces personnes à la société québécoise.

ORIENTATION 4

ACCÉLÉRER L'INTÉGRATION DES PERSONNES IMMIGRANTES

OBJECTIF 4.1	Contribuer à augmenter le taux d'emploi des personnes immigrantes dans la région métropolitaine de recensement (RMR) de Montréal et dans l'ensemble du Québec
INDICATEUR 4.1.1	Taux d'emploi des personnes immigrantes de 15 à 64 ans (arrivées depuis cinq ans ou moins), ventilé par RMR de Montréal et ensemble du Québec et par hommes et femmes
CIBLE 2012	53,8 %, (ensemble du Québec)
CIBLE 2013	54,4 % (ensemble du Québec)
RÉSULTATS 2012	52,8 % (ensemble du Québec)

La cible 2012 n'est pas atteinte et le taux d'emploi des personnes immigrantes récemment arrivées et âgées de 15 à 64 ans a reculé par rapport au niveau de 2011 (-1,3 point de pourcentage). Ce recul est particulièrement observé chez les hommes immigrants (-2,8 points de pourcentage). Quant au taux d'emploi des femmes immigrantes de ce même groupe, il se maintient.

L'évolution observée à l'échelle de l'ensemble du Québec va dans le même sens que celle observée dans la RMR de Montréal où les taux sont toutefois légèrement inférieurs. Bien qu'il soit difficile de le démontrer avec certitude, le fait que la majorité des personnes nouvellement arrivées s'établisse dans l'agglomération montréalaise peut avoir pour effet de réduire les possibilités de trouver un emploi dans un marché très concurrentiel où le taux de chômage des personnes immigrantes a été au-dessus de 10 % toute l'année. De plus, la moyenne d'âge des personnes nouvellement arrivées étant de 28 ans, les immigrantes sont plus susceptibles d'avoir des enfants en bas âge et d'être temporairement à l'extérieur du marché du travail.

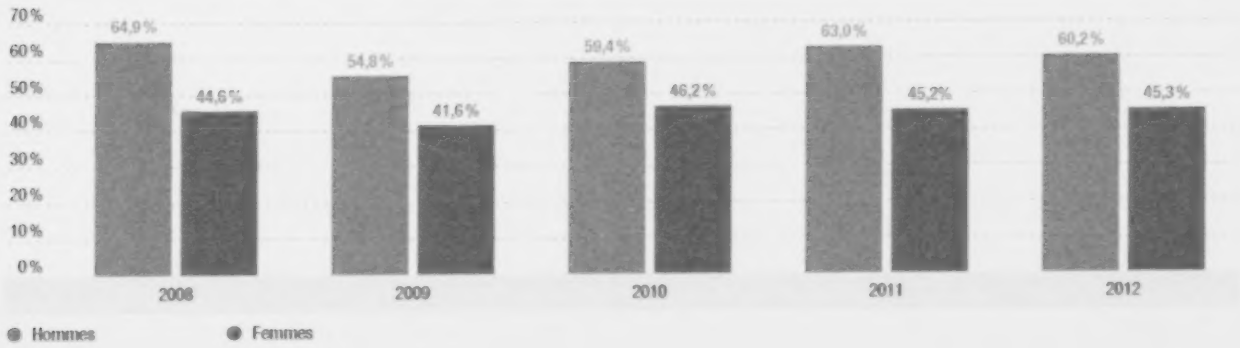
TAUX D'EMPLOI DES PERSONNES IMMIGRANTES DE 15 À 64 ANS (ARRIVÉES DEPUIS 5 ANS OU MOINS), ENSEMBLE DU QUÉBEC ET RMR DE MONTRÉAL, SELON LE SEXE, 2008-2012

		2008	2009	2010	2011	2012
Ensemble du Québec	**TOTAL**	**55,1 %**	**48,1 %**	**52,6 %**	**54,1 %**	**52,8 %**
	Hommes	64,9 %	54,8 %	59,4 %	63,0 %	60,2 %
	Femmes	44,6 %	41,6 %	46,2 %	45,2 %	45,3 %
RMR de Montréal	**TOTAL**	**54,9 %**	**47,9 %**	**53,2 %**	**53,8 %**	**52,0 %**
	Hommes	65,1 %	54,2 %	60,2 %	62,5 %	58,5 %
	Femmes	43,8 %	41,7 %	46,4 %	44,7 %	45,0 %

Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active.

Traitement des données : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles.

TAUX D'EMPLOI DES PERSONNES IMMIGRANTES DE 15 À 64 ANS (ARRIVÉES DEPUIS 5 ANS OU MOINS), ENSEMBLE DU QUÉBEC, SELON LE SEXE, 2008-2012

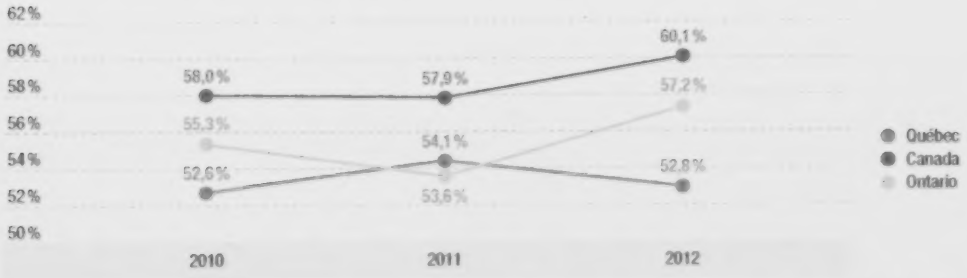


Le taux d'emploi des personnes immigrantes représente le nombre de personnes immigrantes de 15 à 64 ans en emploi exprimé en pourcentage de la population immigrée de 15 à 64 ans. Il permet de rendre compte de l'ensemble des activités du gouvernement et de celles des partenaires du marché du travail mises en place afin d'améliorer la situation des personnes immigrantes sur le marché du travail.

Comparativement à l'année 2011, le taux d'emploi, en 2012, des personnes immigrantes nouvellement arrivées a diminué au Québec, tandis qu'il a cru en Ontario et dans l'ensemble du Canada. Ces résultats contrastent avec ceux de 2010-2011, période au cours de laquelle seul le Québec avait vu son taux augmenter.

En 2012, le taux d'emploi des personnes immigrantes nouvellement arrivées au Québec est de 7,3 points de pourcentage inférieur à celui du Canada, mais par rapport à l'Ontario, ce retard n'est que 4,4 points de pourcentage. Il convient également de souligner que parmi l'ensemble des personnes immigrantes, la part de celles nouvellement arrivées (depuis 5 ans ou moins) — et donc en transition vers le marché du travail — est relativement plus élevée au Québec que dans le reste du Canada, ce qui explique une partie de cet écart.

TAUX D'EMPLOI DES PERSONNES IMMIGRANTES DE 15 À 64 ANS NOUVELLEMENT ARRIVÉES (DEPUIS 5 ANS OU MOINS) AU QUÉBEC, EN ONTARIO ET AU CANADA, 2010 À 2012



Selon les données préliminaires d'Emploi-Québec, en 2012-2013, le Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi (PRIIME) a permis l'embauche de 1 252 personnes, dont 40,4 % de femmes. Un suivi, effectué trois mois après la fin de la subvention, montre que 84,2 % des personnes ayant occupé un emploi subventionné par le PRIIME étaient toujours en emploi.

OBJECTIF 4.2	Contribuer à réduire le délai d'intégration économique des personnes immigrantes
INDICATEUR 4.2.1	Proportion de personnes immigrantes requérantes principales de la sous-catégorie Travailleurs qualifiés admises ayant déclaré un revenu d'emploi pour l'année suivant celle de leur admission au Québec*
CIBLE 2012-2013	70 %
CIBLE 2015-2016	72 % (année d'imposition 2013)
RÉSULTATS 2012-2013	72,1 % (année d'imposition 2010)

** Les cibles ont été ajustées par suite de la disponibilité des données relatives au travail autonome. Le concept de revenu d'emploi inclut à la fois le salaire et le travail autonome. Lors de l'élaboration du Plan stratégique 2012-2016, seules les données relatives au salaire étaient disponibles.*

La cible 2012-2013 a été dépassée. Les personnes immigrantes ont pu profiter de l'augmentation des emplois créés au Québec à la suite de la reprise économique de 2010.

UNE ACTION SOUTENUE

Du 1er avril 2012 au 31 mars 2013, les organismes financés pour soutenir l'intégration des personnes immigrantes ont offert des services à 32 049 personnes distinctes dont 16 615 femmes immigrantes, soit 51,8 %.

Grâce à l'Entente France-Québec en matière de reconnaissance mutuelle des qualifications professionnelles signée en octobre 2008, 81 professions, métiers et fonctions réglementés sont couverts par des arrangements de reconnaissance mutuelle (ARM) visant à faciliter l'obtention d'une autorisation d'exercice d'un ordre professionnel ou d'un autre organisme de réglementation en France et au Québec. Une section du site Internet du Ministère porte sur l'entente et sur les ARM signés en vertu de cette entente. Les candidates et candidats y trouvent notamment de l'information sur le cheminement à suivre pour se prévaloir des dispositions des ARM.

De plus, le Dispositif de services intégrés pour les personnes immigrantes nouvellement arrivées en voie d'élaboration avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, dont la mise en œuvre sera complétée à la fin de l'année 2013, contribuera également à accélérer l'intégration professionnelle des personnes immigrantes et à hausser leur taux d'emploi (voir l'indicateur 6.1.1).

ENJEU 4

UNE ORGANISATION EFFICIENTE, RECONNUE POUR SON LEADERSHIP ET SA CAPACITÉ À SE RENOUVELER POUR MIEUX SERVIR LA CLIENTÈLE

ORIENTATION 5

TRANSFORMER L'ORGANISATION POUR ACCROÎTRE SA PERFORMANCE

OBJECTIF 5.1	Réaliser la transformation de l'organisation
INDICATEUR 5.1.1	Transformation des processus complétée

Sélection des travailleurs qualifiés

CIBLE 2012-2013	Processus cible approuvé et structure de découpage du processus réalisée
CIBLE 2013-2014	Transformation du processus complétée
RÉSULTATS 2012-2013	Processus cible mis en place

La cible 2012-2013 a été atteinte. Le Ministère a amorcé plusieurs projets pour transformer ses services, moderniser ses systèmes d'information et améliorer sa performance organisationnelle. La transformation des procédures d'immigration liées au traitement des demandes des travailleuses et travailleurs qualifiés s'inscrit dans cette démarche organisationnelle.

Un nouveau processus pour le traitement des demandes d'immigration déposées dans le cadre du Programme régulier des travailleurs qualifiés a été mis en place en décembre 2012. Les dossiers qui ne présentent pas de risque particulier, qui atteignent le seuil de sélection sans le recours aux points du critère *Adaptabilité* et qui comportent des résultats de tests linguistiques ou une autoévaluation langagière plausible peuvent être finalisés plus rapidement. D'autres améliorations dans les processus de traitement des demandes de ce programme sont prévus en 2013-2014.

Parcours personnalisé d'intégration

CIBLE 2012-2013	État d'avancement des travaux du projet
CIBLE 2014-2015	Évaluation du processus
RÉSULTATS 2012-2013	Étude de faisabilité en cours

La cible 2012-2013 a été atteinte. Le projet consiste à mettre en place un parcours personnalisé qui permettra d'orienter la personne immigrante dans ses démarches d'intégration et de francisation, et ce, avant même son arrivée au Québec. À partir des caractéristiques de la personne, indiquées dans sa demande d'immigration, des actions lui seront proposées dans le but d'accélérer son intégration au Québec. L'information sur les services disponibles est évolutive et dynamique et correspond au profil de la personne. Le projet permettra également d'offrir un continuum de services avec d'autres ministères et organismes.

Le Ministère travaille à identifier les solutions technologiques, les coûts et les bénéfices du projet dans le cadre d'une étude de faisabilité. Au terme de cette étape, le projet sera soumis au Secrétariat du conseil du trésor afin d'obtenir les autorisations pour sa mise en œuvre.

ACTION SOUTENUE

Les travaux de transformation des services, de modernisation des systèmes d'information et d'amélioration de la performance réalisés par le Ministère depuis 2009 sont directement liés aux orientations et aux objectifs contenus dans le *Plan stratégique 2008-2012*.

Par la mise en œuvre de son *Plan stratégique 2012-2016*, le Ministère poursuit donc ses actions afin de contribuer au retour à l'équilibre budgétaire et donner suite au rapport du Vérificateur général du Québec publié en 2010.

La transformation des services du Ministère s'inscrit et répond à la stratégie ainsi qu'aux orientations gouvernementales en ce qui a trait à la modernisation de la fonction publique du Québec. Elle touche directement les services du Ministère et contribue à :

- accroître la prestation des services en ligne ;
- améliorer les services à la clientèle ;
- améliorer l'efficience ;
- accroître la performance organisationnelle en misant sur les technologies de l'information, les services partagés et la reddition de comptes ;
- décloisonner les structures organisationnelles du Ministère pour instaurer avec ses partenaires gouvernementaux un service à la clientèle intégré.

Le Ministère a amorcé avec ses principaux partenaires des travaux sur ses différents processus d'affaires en immigration, en francisation et en intégration. Déjà engagés à tout mettre en œuvre pour accélérer l'intégration des personnes immigrantes, le Ministère et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale travaillent à mettre en place, avec leurs partenaires communautaires, un continuum d'interventions qui s'amorce à l'étranger et se poursuit jusqu'à l'insertion professionnelle. Ainsi, pour tenir compte des besoins d'autonomie de la clientèle, les nouvelles technologies de l'information seront davantage mises à profit. Les personnes immigrantes ont accès, depuis 2008, à des services en ligne, comme des cours de français avec tutorat et des modules d'autoapprentissage dans des domaines spécialisés. Ces services seront bonifiés au cours des prochaines années au moyen d'une gamme de services en ligne notamment le Service d'intégration en ligne et le Dossier client.

INDICATEUR 5.1.2	Nombre de services accessibles en ligne
CIBLE 2012-2013	2 nouveaux services en ligne
CIBLE 2012-2016	10 nouveaux services en ligne
RÉSULTATS 2012-2013	2 nouveaux services mis en ligne

La cible 2012-2013 a été atteinte. Les services mis en ligne en 2012-2013 sont les suivants :

- Inscription en ligne aux rendez-vous et aux séances d'information du Ministère et de ses partenaires (accessible depuis le 25 février 2013) ;
- Francisation en ligne : conception d'un nouveau cours de français de stade avancé et de trois nouveaux modules d'autoapprentissage du français en ligne dans les domaines de la santé et des soins infirmiers, du génie et des sciences appliquées et de l'administration, du droit et des affaires (accessibles depuis l'automne 2012).

INDICATEUR 5.1.3	Progression de l'utilisation de chaque service en ligne
CIBLE 2012-2013	Bilan annuel
CIBLE 2016	Bilan annuel
RÉSULTATS 2012-2013	Voir résultats ci-après

Évaluation préliminaire d'immigration (EPI)

En 2012, 521 235 sessions d'évaluation préliminaire d'immigration ont été effectuées en ligne. L'utilisation du service en 2012 a baissé de 21,2 % comparativement aux résultats de 2011 et de 21,6 % comparativement à ceux de 2010. La diminution de l'utilisation de ce service par rapport à 2011 s'explique par la mise en place du processus de gestion des demandes de certificat de sélection au début de la période, devenue nécessaire entre autres pour contrôler le délai de traitement des demandes et répondre rapidement aux besoins de main-d'œuvre du Québec.

SESSIONS D'ÉVALUATION PRÉLIMINAIRE D'IMMIGRATION EFFECTUÉES EN LIGNE, 2010 À 2012

SERVICE EN LIGNE	2010	2011	2012
EPI	665 248	661 410	521 235

Demande de Certificat d'acceptation du Québec (DCAQ) pour études

CIBLE 2012 74 % du total des DCAQ finalisées par le Ministère effectuées et payées en ligne par les personnes candidates

La cible 2012 a été dépassée de 14,4 points de pourcentage. En 2012, le Ministère a traité 33 682 demandes. De ce nombre, 29 778 demandes ont été transmises en ligne, soit 88,4 % des demandes.

DCAQ POUR ÉTUDES EFFECTUÉES ET PAYÉES EN LIGNE PAR LES PERSONNES CANDIDATES PAR RAPPORT AU TOTAL DES DCAQ FINALISÉES PAR LE MINISTÈRE, 2009 À 2012

SERVICE EN LIGNE	2009			2010			2011*			2012		
	Nombre	**%**	**TOTAL**	**Nombre**	**%**	**Total**	**Nombre**	**%**	**TOTAL**	**Nombre**	**%**	**TOTAL**
DCAQ	21 238	81,3	**26 118**	24 243	88,2	**27 488**	25 413	87,8	**28 928**	29 778	88,4	**33 682**

* *Les données de 2011 ont été mises à jour pour le présent rapport.*

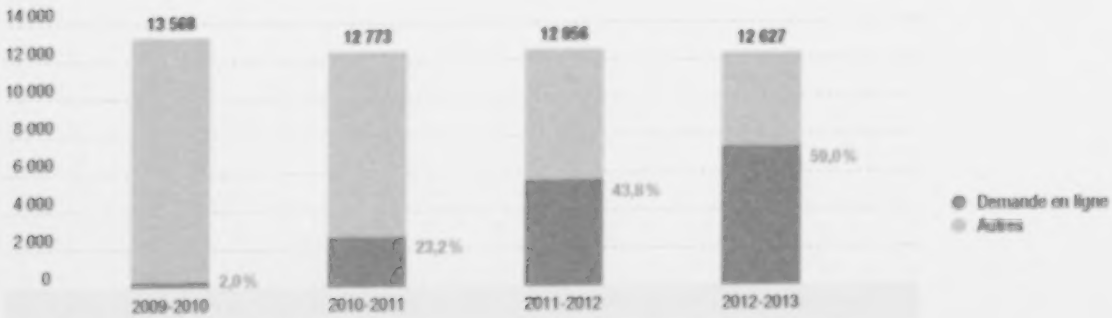
Demande d'admission en ligne pour un cours de français à temps complet (DACFTC)

CIBLE 2012-2013 55 % d'utilisation pour les DACFTC

La cible 2012-2013 a été dépassée de 4 points de pourcentage. Plus de la moitié des demandes d'admission pour un cours de français à temps complet a été effectuée en ligne et le résultat a atteint 59 %. Le nombre de DACFTC a connu une progression de 32,5 % par rapport au résultat de 2011-2012 (5 626 demandes).

DEMANDES D'ADMISSION EN LIGNE POUR UN COURS DE FRANÇAIS À TEMPS COMPLET OFFERT PAR LE MINISTÈRE PAR RAPPORT AU TOTAL DES DEMANDES D'ADMISSION (EN LIGNE OU PAPIER) À UN COURS DE FRANÇAIS À TEMPS COMPLET OFFERT PAR LE MINISTÈRE, 2009-2010 À 2012-2013

SERVICE EN LIGNE	2009-2010			2010-2011			2011-2012			2012-2013		
	Nombre	**%**	**TOTAL**	**Nombre**	**%**	**TOTAL**	**Nombre**	**%**	**TOTAL**	**Nombre**	**%**	**TOTAL**
DACFTC	277*	2,0	**13 568**	2 968	23,2	**12 773**	5 626	43,8	**12 856**	7 456	59,0	**12 627**



* *DACFTC mises en ligne le 27 février 2009.*

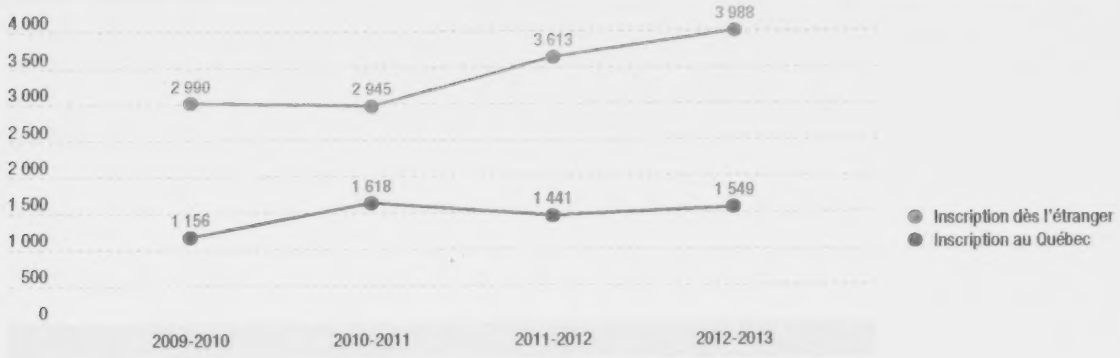
Francisation en ligne (FEL)

CIBLE 2012-2013 Hausse de 10 % par rapport à 2011-2012

La cible 2012-2013 prévoit une progression de 10 % du nombre d'élèves par rapport à 2011-2012. Au 31 mars 2013, la progression a atteint 9,6 %. Au total, 5 537 personnes ont participé au cours de français en ligne comparativement à 5 054 personnes en 2011-2012. De ce nombre, 3 988 personnes se sont inscrites depuis l'étranger dont 2 314 personnes dans la formule standard et 1 674 personnes dans la formule en autoformation. En 2012-2013, les inscriptions depuis l'étranger aux cours de français en ligne ont augmenté de 10,4 % par rapport à 2011-2012.

PERSONNES AYANT PARTICIPÉ AUX COURS DE FRANÇAIS EN LIGNE, 2009-2010 À 2012-2013

SERVICE EN LIGNE	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
FEL - Inscription depuis l'étranger	2 990	2 945	3 613	3 988
FEL - Inscription au Québec	1 156	1 618	1 441	1 549
TOTAL	**4 146**	**4 563**	**5 054**	**5 537**



Francisation en ligne (FEL) : développement de nouveaux modules de formation de stade avancé (phase II)

CIBLE 2012-2013 400 élèves inscrits au cours FEL de stade avancé ou dans l'un des trois modules d'autoapprentissage du français dans des domaines spécialisés

La cible 2012-2013 de 400 élèves pour l'année n'est pas atteinte, les services n'étant disponibles que depuis l'automne 2012. Au 31 mars 2013, 211 personnes ont bénéficié de ces nouveaux services. Le module d'autoapprentissage pour le domaine professionnel du génie et des sciences appliquées est en ligne depuis septembre 2012. Les modules d'autoapprentissage pour les domaines de la santé et des soins infirmiers, ainsi que de l'administration, du droit et des affaires sont en ligne depuis octobre 2012. Quant au cours FEL de stade avancé, il est en ligne depuis décembre 2012.

Inscription en ligne aux rendez-vous et aux sessions d'information du Ministère et de ses partenaires

CIBLE 2012-2013 Implantation de la solution technologique

La cible 2012-2013 a été atteinte. L'inscription aux rendez-vous par Internet est accessible à la clientèle depuis le 25 février 2013. Les premiers résultats seront produits en 2013-2014. De plus, il est prévu d'offrir aux organismes à but non lucratif une formation sur l'utilisation de l'outil extranet.

Service d'intégration en ligne (SIEL)

CIBLE 2012-2013 2 025 personnes

La cible 2012-2013 a été atteinte. Au total, 2 025 personnes, dont 794 femmes et 1 231 hommes ont bénéficié du SIEL : elles étaient encadrées par Le Collectif, un organisme partenaire du Ministère. De ce nombre, la moitié des personnes ont utilisé la formule en autoformation et l'autre moitié, la formule avec accompagnement.

OBJECTIF 5.2	Optimiser l'efficacité et l'efficience des interventions du Ministère et de ses partenaires de service
INDICATEUR 5.2.1	Processus systématique de suivi des recommandations issues des rapports d'évaluation de programme, de satisfaction de la clientèle, de vérification interne et des plans de gestion des risques
CIBLE 2012-2013	Suivi annuel
CIBLE 2015-2016	Suivi annuel
RÉSULTATS 2012-2013	Suivi annuel réalisé

La cible 2012-2013 a été atteinte. Les suivis annuels 2012-2013 des recommandations issues des rapports d'évaluation de programme, de satisfaction de la clientèle, de vérification interne et des plans de gestion des risques ont été réalisés.

Processus de suivi des recommandations des évaluations

L'élaboration et la mise en œuvre d'un processus de suivi des recommandations des évaluations ont débuté en novembre 2012. De plus, en 2012-2013, le Ministère s'est doté d'un processus d'approbation et de diffusion des rapports d'évaluation. Ces changements ont entraîné la mise à jour du *Cadre de référence en évaluation de programme* afin que ce document soit cohérent avec les pratiques ministérielles et qu'il reflète l'expérience acquise aux cours des dernières années.

Plan d'évaluation de programme

Le bilan 2012-2013 de la première année du *Plan d'évaluation de programme 2012-2016* a été réalisé. Le tableau suivant présente l'état d'avancement, au 31 mars 2013, des évaluations de programme prévues dans le Plan :

PROGRAMME	ÉTAT D'AVANCEMENT AU 31 MARS 2013
Programme régulier des travailleurs qualifiés (Grille de sélection 2009)	Évaluation terminée ; rapport en cours d'approbation
Programme *Valorisation jeunesse* – volet *Place à la relève*	Évaluation terminée ; rapport en cours d'approbation
Programme de l'expérience québécoise	Cadre d'évaluation approuvé ; évaluation en cours
Cours régulier de français pour immigrants adultes à temps complet	Échéance de l'évaluation légèrement reportée
Plan d'action gouvernemental 2008-2013 *La diversité : une valeur ajoutée*	Évaluation en cours
Volet 1 du Programme *Réussir l'intégration* (Ce nouveau programme intègre les éléments de l'ancien Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants.)	Démarche d'évaluation initiale en révision

Plan de mesure des attentes et de la satisfaction de la clientèle

Le *Plan d'évaluation des attentes et de la satisfaction de la clientèle 2009-2012* avait été instauré afin d'accroître et de systématiser la connaissance des attentes et de la satisfaction de la clientèle au regard des services offerts par le Ministère. Il prévoyait l'administration de 18 sondages portant sur 18 services offerts par le Ministère.

Le tableau suivant présente les évaluations de la satisfaction de la clientèle réalisées en 2012-2013 dans le cadre du Plan et leur état d'avancement au 31 mars 2013 :

SERVICE ÉVALUÉ	ÉTAT D'AVANCEMENT AU 31 MARS 2013
Demande d'immigration permanente – travailleuses et travailleurs qualifiés	Terminé
Demande d'évaluation comparative des études effectuées hors du Québec	Terminé
Validation d'une offre d'emploi temporaire d'un employeur pour un travailleur étranger	Sondage en cours
Demande de renseignements généraux par téléphone	Questionnaire prêt
Demande de renseignements généraux par courriel	Questionnaire prêt

Au 31 mars 2013, un tableau de suivi des actions mises en place par les unités administratives du Ministère a permis d'établir quelles actions ont été menées, celles qui sont toujours en voie de réalisation et celles qui ont été mises de côté.

Aussi, un bilan du *Plan d'évaluation des attentes et de la satisfaction de la clientèle 2009-2012* a été approuvé en avril 2013. Ce document faisait état de plusieurs recommandations, dont l'instauration d'un système de mesure en continu ou à intervalles réguliers de la satisfaction de la clientèle, l'élaboration de pistes d'amélioration qui permettraient la mise en place d'un plan d'action pour chaque service évalué, ainsi que l'adoption d'un cadre de référence qui établirait les règles et les principes à appliquer en matière de mesure de la satisfaction et qui préciserait les rôles et responsabilités des diverses instances.

À la suite de cet exercice, il a été décidé d'élaborer un cadre de référence qui tienne compte des recommandations découlant du bilan du *Plan de mesure des attentes et de la satisfaction de la clientèle 2009-2012* et d'un nouveau plan de mesure de la satisfaction de la clientèle pour 2013-2016. Ce nouveau plan permettra de mesurer la satisfaction de la clientèle à l'égard des services du Ministère.

La mise en œuvre du *Plan directeur des services à la clientèle* s'est terminée le 31 mars 2013. Plusieurs projets ont été réalisés, tels que l'adoption d'une *Politique ministérielle de gestion des plaintes* et d'une *Politique ministérielle de service à la clientèle*, le développement et l'adoption d'une vision de la prestation électronique de services ainsi que l'implantation de plusieurs services en ligne.

Plan annuel de vérification interne et suivi des recommandations

Selon une planification approuvée par les autorités et recommandée par le comité de vérification, le Ministère réalise chaque année des vérifications pouvant porter sur les systèmes, les processus et les activités de l'organisation. Les travaux visent à fournir à la direction une évaluation des systèmes de contrôle et de gestion des risques, de l'utilisation optimale des ressources et de la conformité aux lois, règlements, politiques et directives. Les résultats de la vérification comprennent une série de recommandations qui donnent lieu à l'adoption d'un plan de mesures.

Deux fois par année, un suivi global de la mise en œuvre des mesures est réalisé auprès des unités concernées. Un suivi a été réalisé en octobre 2012 et un autre en mars 2013. Pour chaque suivi réalisé, un rapport est présenté au comité de vérification.

Plans de gestion des risques

Depuis 2009, l'organisation dispose d'un cadre de gestion intégrée des risques. Ce cadre prévoit l'examen des risques liés aux processus d'affaires ainsi que l'examen des risques majeurs du Ministère. Chaque exercice donne lieu à l'adoption d'un plan de gestion des risques. Un suivi de la mise en œuvre de ces plans est réalisé annuellement. À ce jour, 23 plans font toujours l'objet d'un suivi.

Pour l'exercice 2012-2013, un nouveau plan de gestion des risques majeurs a été approuvé par les autorités en septembre 2012. Il a été présenté au comité de vérification en janvier 2013. Par ailleurs, en mars 2013, un suivi de la mise en œuvre des plans de gestion des risques liés aux processus d'affaires a été réalisé auprès des unités concernées.

INDICATEUR 5.2.2	Application du cadre ministériel de reddition de comptes des partenariats
CIBLE 2012-2013	Adoption du cadre ministériel et du plan d'action
CIBLES 2015-2016	Premier bilan élaboré en 2015-2016
RÉSULTATS 2012-2013	Cadre ministériel élaboré

La cible 2012-2013 a été partiellement atteinte. Relancé en juin 2012, le Comité de coordination des partenariats composé de directrices et directeurs généraux du Ministère a repris ses travaux en vue de l'élaboration du cadre de gestion des partenariats. Le nouveau cadre de gestion des partenariats a été présenté aux autorités au printemps 2013.

Le cadre propose une définition de la notion de partenariat et présente la typologie et les caractéristiques des relations partenariales au Ministère. Il décrit les principes qui encadreront la reddition de comptes et balise la relation partenariale en conformité aux lois et aux politiques gouvernementales et ministérielles. La dernière section du document précise les rôles et les responsabilités au sein du Ministère.

Les travaux sur le plan d'action débuteront en 2013.

OBJECTIF 5.3	Offrir un environnement de travail permettant la mobilisation, le développement et l'utilisation du plein potentiel des personnes
INDICATEUR 5.3.1	Taux de mobilisation du personnel
CIBLE 2012-2013	Identification d'un outil de mesure de la mobilisation validé et reconnu
CIBLE 2015-2016	Deuxième mesure et présentation des résultats par rapport à la première mesure en 2013-2014
RÉSULTATS 2012-2013	Identification de l'outil en cours

La cible 2012-2013 a été partiellement atteinte. La mobilisation du personnel demeure au cœur des préoccupations du Ministère. Des travaux d'analyse ont été entrepris pour identifier les critères de mobilisation à évaluer en vue de sélectionner un prestataire de services apte à fournir un outil de mesure reconnu. Ce prestataire assurera la passation du sondage auprès du personnel du Ministère à l'automne 2013. Au 31 mars 2013, un appel d'offres était en cours de préparation.

UNE ACTION SOUTENUE

Deux types d'atelier de réflexion sur la carrière ont été proposés au personnel du Ministère au cours de l'année 2012-2013. Ces ateliers répondaient aux besoins exprimés lors du sondage sur la satisfaction au travail réalisé auprès du personnel au printemps 2011 et qui avaient été précisés au moyen de groupes de discussion menés à l'hiver 2012.

Le premier atelier, intitulé « Situer sa carrière dans un monde en changement », a été donné en novembre 2012 à un groupe-pilote composé de 8 employés du Ministère. Le second atelier, intitulé « Mieux se connaître pour mieux se développer », a également été validé, en décembre 2012, par un groupe-pilote composé de 5 employés. Au 31 mars 2013, 19 personnes additionnelles ont participé au premier atelier et 20 personnes ont participé au second. Ces ateliers se poursuivront au cours de la prochaine année financière.

Par ailleurs, au cours de l'année 2012-2013, le Groupe action relève (GAR), représentant des employées et employés de 35 ans et moins, a proposé diverses activités à ses membres. Parmi celles qui ont suscité le plus d'engouement, il y a eu la série de trois conférences midi sur la transformation du Ministère.

Le GAR participe également à des rencontres trimestrielles avec le sous-ministre et le Secrétariat général afin de faire le point sur les activités réalisées et de discuter des problématiques vécues par les jeunes employées et employés ainsi que des solutions pour y remédier. En plus de permettre au GAR d'avoir une meilleure visibilité au sein de l'organisation, ces rencontres facilitent la réalisation d'actions qui ont un impact positif sur l'environnement de travail des jeunes fonctionnaires.

ORIENTATION 6

S'ASSURER AVEC LES PARTENAIRES QUE L'OFFRE DE SERVICE GOUVERNEMENTALE SOIT ADAPTÉE, COHÉRENTE ET INTÉGRÉE

Intégration socioéconomique et linguistique des personnes immigrantes

En novembre 2007, le gouvernement a annoncé que l'ensemble des fonds gouvernementaux destinés à la francisation et à l'intégration des personnes immigrantes seraient désormais versés au Ministère afin de créer les conditions nécessaires pour obtenir une plus grande transparence et assurer une meilleure reddition de comptes en cette matière. Pour donner suite à cette volonté gouvernementale, le Ministère a signé des ententes avec trois autres ministères : Éducation, Loisir et Sport, Emploi et Solidarité sociale, Santé et Services sociaux. Compte tenu de la restructuration gouvernementale de septembre 2012, une entente à part sera signée avec le ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche, de la Science et de la Technologie.

Il a été décidé, en collaboration avec les ministères concernés, que le Ministère rendrait compte, pour chaque entente, de la répartition des fonds transférés, des services offerts et des clientèles jointes.

Les dépenses de chacun des ministères liées aux services couverts par l'entente sont présentées dans la section *Gestion des ressources* de ce rapport. Les tableaux qui suivent rendent compte des services offerts par les ministères et du nombre de participantes et participants.

Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport

Le tableau suivant présente les services financés en 2012-2013 pour la francisation offerts par les commissions scolaires et les formations d'appoint prescrites par les ordres professionnels données par les cégeps.

SERVICES FINANCÉS	EFFECTIF RÉEL 2010-2011		EFFECTIF RÉEL 2011-2012		EFFECTIF RÉEL 2012-2013*	
Services aux jeunes (soutien à l'apprentissage du français et à l'intégration)	14 225 élèves (classes d'accueil)	48,1 % femmes 51,9 % hommes	13 954 élèves (classes d'accueil)	48,3 % femmes 51,7 % hommes	12 309 élèves (classes d'accueil)	48,0 % femmes 52,0 % hommes
	55 251** élèves (services et activités d'intégration)	50,5 % femmes 49,5 % hommes	58 134 élèves (services et activités d'intégration)	50,5 % femmes 49,5 % hommes	57 303 élèves (services et activités d'intégration)	50,6 % femmes 49,4 % hommes
Services aux adultes (francisation, intégration socioprofessionnelle, formation, etc.)	26 057 inscriptions	58,7 % femmes 41,3 % hommes	28 193 inscriptions	58,3 % femmes 41,7 % hommes	30 894 inscriptions	58,3 % femmes 41,7 % hommes
Formations d'appoint prescrites par les ordres professionnels ***	242 inscriptions****		426 inscriptions****		615 inscriptions****	

** Données préliminaires pour 2012-2013.*

*** La méthode de calcul a été affinée afin de tenir compte d'un délai réel de cinq ans avant la fin de l'année scolaire 2009-2010, ce qui a eu pour effet de réduire le nombre d'élèves pris en compte pour 2009-2010. Source : Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport.*

**** Formations d'appoint prescrites par les ordres professionnels suivants : Ordre des infirmières et des infirmiers du Québec, Ordre des hygiénistes dentaires du Québec, Ordre des inhalothérapeutes du Québec, Ordre des technologistes médicaux du Québec, Ordre professionnel de la physiothérapie du Québec, Ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec.*

***** Conformément au contenu des rapports sur l'utilisation de crédits transférés en vertu de l'Entente MICC-MELS, cette donnée correspond au nombre d'inscriptions au cours de l'année financière précédente.*

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Le tableau suivant présente les services financés en 2012-2013 pour l'intégration des personnes immigrantes ainsi que le nombre de participations.

MESURES ET SERVICES FINANCÉS	NOMBRE DE PARTICIPATIONS NOMBRE D'ADULTES DISTINCTS* 2010-2011	NOMBRE DE PARTICIPATIONS NOMBRE D'ADULTES DISTINCTS* 2011-2012	NOMBRE DE PARTICIPATIONS NOMBRE D'ADULTES DISTINCTS* 2012-2013
> Accueil et évaluation pour la détermination d'un plan d'action personnalisé > Orientation professionnelle > Formation (y inclus la francisation) > Aide à la recherche active d'emploi > Préparation à l'emploi > Expériences en milieu de travail > Subventions salariales pour favoriser l'embauche > Supplément de retour au travail > Soutien au travail autonome > Information sur le marché du travail > Services de placement	33 066 participations 19 871 adultes distincts (49,0 % femmes) (51,0 % hommes)	33 412 participations 19 794 adultes distincts (49,3 % femmes) (50,7 % hommes)	36 443 participations 20 400 adultes distincts (50,2 % femmes) (49,8 % hommes)

** Un adulte distinct, femme ou homme, peut participer à plus d'une mesure ou plus d'un service.*

Source : Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Données préliminaires en date du 14 mai 2013.

Ministère de la Santé et des Services sociaux

Le tableau suivant présente les services financés en 2012-2013 pour la santé préventive, les services sociaux et l'aide financière aux demandeuses et demandeurs d'asile et pour les services offerts par les organismes communautaires à cette clientèle et aux personnes immigrantes.

SERVICES FINANCÉS	CLIENTÈLE 2010-2011	CLIENTÈLE 2011-2012	CLIENTÈLE 2012-2013
Services de santé préventifs et de soins de première ligne et services sociaux offerts aux demandeuses et demandeurs d'asile (Programme régional d'accueil et d'intégration des demandeurs d'asile)	6 052 personnes (services sociaux)	6 269 personnes (services sociaux)	5 802 personnes (services sociaux)
	784 personnes (services de santé)	846 personnes (services de santé)	912 personnes (services de santé)
Aide financière aux demandeuses et demandeurs d'asile pour l'hébergement et pour le soutien au budget familial des familles de trois enfants et plus (vêtements, transport, frais médicaux, médicaments, etc., jusqu'à l'obtention du premier chèque d'aide de dernier recours)	1 146 personnes 15 758 nuitées	752 personnes 18 834 nuitées	791 personnes 16 626 nuitées
	502 familles	420 familles	336 familles
Services sociaux d'entraide et de soutien aux familles et aux femmes des communautés culturelles offerts par des organismes communautaires à Montréal	30 organismes communautaires	31 organismes communautaires	31 organismes communautaires

Source : Ministère de la Santé et des Services sociaux.

La variation dans le nombre de personnes jointes par certains services s'explique par la diminution importante du nombre de demandeuses et demandeurs d'asile au Québec, particulièrement après que le gouvernement canadien eut décidé, en juillet 2009, d'imposer un visa aux ressortissantes et ressortissants mexicains.

OBJECTIF 6.1	Accroître l'efficacité de l'offre de service gouvernementale
INDICATEUR 6.1.1	Mise en place d'un dispositif de services intégrés avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) pour les personnes immigrantes nouvellement arrivées
CIBLE 2012	Rapports de mise en œuvre des différents chantiers pour les projets réalisés, déposés et approuvés selon le calendrier prévu
CIBLE 2013	Rapport final de clôture du programme
RÉSULTATS 2012	Rapports de mise en œuvre réalisés, déposés et approuvés

La cible 2012 a été atteinte. Dès 2010, le Ministère et le MESS œuvrent à développer et à mettre en place d'ici décembre 2013 un *Dispositif de services intégrés pour les personnes immigrantes nouvellement arrivées*, visant à hausser le taux d'emploi des personnes immigrantes et à accélérer leur intégration socioprofessionnelle. Il s'agit d'un continuum d'interventions qui vise à simplifier, accélérer et rendre plus efficace le parcours d'intégration des personnes immigrantes en éliminant les chevauchements et en assurant une meilleure continuité, complémentarité et synergie des interventions, dans le respect des missions de chaque ministère.

Les principales propositions mises en œuvre graduellement depuis avril 2012 sont les suivantes :

- une stratégie conjointe de diffusion de l'information ;
- un cheminement optimal pour la clientèle qui implique le retrait du Ministère des services d'adaptation au marché du travail ;
- le positionnement de la session *Objectif Intégration*[1] comme préalable aux services et mesures d'Emploi-Québec ;
- la détermination des besoins des personnes à la suite de la session *Objectif Intégration* pour les diriger rapidement, le cas échéant, vers la ressource appropriée ;
- la clarification des rôles des divers intervenants concernés par l'offre de service aux entreprises.

Les chantiers ont tous déposé un rapport de mise en œuvre faisant état des éléments mis en place et de l'échéancier envisagé pour ceux qui doivent l'être d'ici décembre 2013. Ces rapports ont été approuvés par le comité directeur des deux ministères.

Il est à noter que toutes les propositions déposées et approuvées tiennent compte de l'analyse différenciée selon les sexes.

UNE ACTION SOUTENUE

Stratégie pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2011-2016

Mesure 10.2 ***Offrir des services intégrés aux personnes immigrantes nouvellement arrivées (responsabilité partagée avec le MESS)***

La mise en place du dispositif, qui est une responsabilité partagée avec le MESS, contribue à l'atteinte de la mesure 10.2 de la Stratégie.

Mesure 11.8 ***Profiter des travaux du Comité interministériel pour une action concertée en milieu défavorisé (responsabilité partagée avec le MESS, le MFA, le MSSS, le MELS, le MAMROT et le SAJ)***

Le Ministère participe activement aux travaux sous la responsabilité du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour une action concertée en milieu défavorisé, en vue de convenir d'orientations communes pour guider les interventions des ministères et organismes en milieu défavorisé. Les travaux entamés en 2012 par le comité interministériel sont en voie de réalisation.

1. Anciennement intitulée *S'adapter au monde du travail québécois – Vivre ensemble au Québec*.

INDICATEUR 6.1.2	Implantation du *Programme-cadre de français pour les personnes immigrantes adultes au Québec*
CIBLE 2012-2013	Élaboration des programmes d'étude, du matériel pédagogique et du matériel d'évaluation
RÉSULTATS 2012-2013	Référentiel commun pour l'évaluation et l'enseignement du français aux personnes immigrantes mis en place

La cible 2012-2013 a été atteinte. Le 22 février 2012, le Ministère a annoncé, conjointement avec le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, la mise en place d'un référentiel commun pour l'évaluation et l'enseignement du français aux personnes immigrantes. Le Programme-cadre et l'*Échelle québécoise des niveaux de compétence en français des personnes immigrantes adultes* représentent les deux composantes du référentiel (voir l'indicateur 6.1.3).

Conformément au plan d'implantation élaboré par le Ministère, le Programme-cadre a été présenté à tous les mandataires du Ministère et leur a été remis. Son implantation sera complétée en avril 2014. Le personnel enseignant du Ministère a reçu la formation. Le matériel pédagogique et les épreuves de fin de cours sont en élaboration.

INDICATEUR 6.1.3	Proportion de partenaires du MICC en francisation qui ont recours à l'*Échelle québécoise des niveaux de compétence en français des personnes immigrantes adultes*
CIBLE 2012-2013	100 % des partenaires
CIBLE 2015-2016	100 % des partenaires
RÉSULTATS 2012-2013	100 % des partenaires

La cible 2012-2013 a été atteinte. L'*Échelle québécoise des niveaux de compétence en français des personnes immigrantes adultes* a été présentée à tous les mandataires du Ministère qui offrent des cours de français aux personnes immigrantes, et l'ensemble du personnel enseignant du Ministère qui œuvre chez ces mandataires a reçu la formation nécessaire à son utilisation.

Par ailleurs, en novembre 2012, le gouvernement fédéral a imposé aux personnes qui demandent la citoyenneté canadienne l'obligation de joindre à leur demande une preuve attestant qu'elles ont atteint au moins le niveau de compétence linguistique canadien 4 (NCLC 4) pour la compréhension orale et l'expression orale dans une des deux langues officielles. Au cours des travaux menés conjointement par le Ministère et Citoyenneté et Immigration Canada en 2012, il y a eu consensus selon lequel le niveau 4 de l'Échelle québécoise correspond au niveau de compétence linguistique canadien 4.

PERFORMANCE RELATIVE AUX ENGAGEMENTS DE LA *DÉCLARATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE*

Les délais de traitement et de réponse sont calculés en jours ouvrables et débutent à compter de la date de réception de la demande, à l'exception de ceux relatifs aux services d'intégration. Pour les engagements liés aux services d'intégration, le délai est calculé à partir du jour qui suit la réception de la demande.

SERVICES GÉNÉRAUX

Service
Demande de renseignements au Centre de contacts clientèle

Engagements

- Répondre à un appel téléphonique au Centre de contacts clientèle dans un délai de 3 minutes
- Répondre à un courriel par l'entremise du Service de l'accueil à l'aéroport avec l'appui du Service des renseignements généraux dans un délai de 5 jours

Note: Les directions régionales répondent aussi aux courriels de demande de renseignements qui leur sont adressés dans un délai de 5 jours.

RÉSULTATS

		2010-2011		2011-2012		2012-2013	
Engagements et délais		**Demandes traitées**	**Taux de réponse dans le délai**	**Demandes traitées**	**Taux de réponse dans le délai**	**Demandes traitées**	**Taux de réponse dans le délai**
Téléphonie	3 minutes	230 113	76,7 % (cible 80 %)	252 957	72,9 % (cible 80 %)	250 710	77,0 % (cible 80 %)
Courriel	5 jours	16 912	91,0 % (cible 80 %)	15 314	83,4 % (cible 80 %)	21 702	96,6 % (cible 80 %)

Téléphonie

La réponse téléphonique est donnée par les préposées et préposés aux renseignements du Centre de contacts clientèle qui regroupe des membres du personnel du Service des renseignements généraux et des directions régionales. Le service téléphonique est assuré les lundi, mardi, jeudi et vendredi de 8 h à 16 h 30, et le mercredi de 10 h 30 à 16 h 30. Les directions régionales participent à la réponse téléphonique du Centre de contacts clientèle en fonction de la disponibilité du personnel. L'horaire de travail du Centre de contacts clientèle est établi mensuellement.

Le pourcentage d'atteinte de la cible de la *Déclaration de services à la clientèle* a augmenté de 4,1 points de pourcentage par rapport à l'année précédente pour se situer à 77 %.

TÉLÉPHONIE : PROPORTION DES RÉPONSES DANS LE DÉLAI DE 3 MINUTES, 2010-2011 À 2012-2013

Des capsules d'information automatisées sont accessibles 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, en français, en anglais et en espagnol. La clientèle peut téléphoner directement au Ministère pour obtenir de l'information sur différents sujets concernant l'immigration ou l'intégration des personnes nouvellement arrivées. Les appels adressés au Ministère en dehors des plages horaires ou lorsque le temps d'attente est trop élevé sont automatiquement dirigés vers le système automatisé.

NOMBRE DE RÉPONSES PAR LE SYSTÈME AUTOMATISÉ

	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Réponses	61 096	56 404	45 855

Le nombre de réponses par le système automatisé accuse une diminution par rapport à l'exercice précédent. Cette situation s'explique en partie par le fait que le message d'accueil de la ligne téléphonique principale du Ministère ne dirige plus la clientèle vers les capsules d'information automatisées, mais vers le site Internet du Ministère.

Courriel

Les demandes de renseignements généraux transmises par courriel sont traitées par les préposées et préposés du Service de l'accueil à l'aéroport avec l'appui du Service des renseignements généraux. Les demandes relatives à l'établissement en région sont traitées par le personnel des directions régionales correspondantes, mais à partir de la même adresse courriel. Le personnel des bureaux d'Immigration-Québec répond également aux courriels qui lui sont adressés, à l'exception des demandes d'ordre général qui sont traitées par le Service de l'accueil à l'aéroport.

Le résultat pour 2012-2013 dépasse la cible de 16,6 points de pourcentage. En fait, en 2012-2013, le Ministère a répondu à 6 388 courriels de plus qu'en 2011-2012, ce qui représente une augmentation de 41,7 %.

COURRIEL : PROPORTION DES RÉPONSES DANS LE DÉLAI DE 5 JOURS, 2010-2011 À 2012-2013

Service
Demande adressée au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

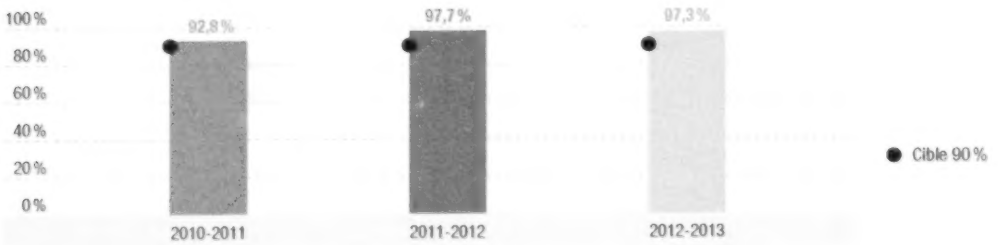
Engagements

- Émettre un accusé de réception (écrit ou verbal) dans les 2 jours de la réception de toute demande acheminée au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
- Traiter toute demande adressée au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services dans les 10 jours de sa réception

RÉSULTATS

Engagements et délais	2010-2011 Demandes traitées	2010-2011 Taux de réponse dans le délai	2011-2012 Demandes traitées	2011-2012 Taux de réponse dans le délai	2012-2013 Demandes traitées	2012-2013 Taux de réponse dans le délai
Accusé de réception en 2 jours	609	99,2 % (cible 90 %)	742	99,7 % (cible 90 %)	1 010	99,2 % (cible 90 %)
Traitement d'une demande en 10 jours	609	92,8 % (cible 90 %)	742	97,7 % (cible 90 %)	1 010	97,3 % (cible 90 %)

PROPORTION DES DEMANDES TRAITÉES DANS LES DÉLAIS PRÉVUS, 2010-2011 À 2012-2013



La cible 2012-2013 a été dépassée tant pour l'engagement relatif à l'accusé de réception que pour celui relatif au traitement d'une requête.

DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT D'UNE PLAINTE JUGÉE RECEVABLE, 2010-2011 À 2012-2013

	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Nombre	319	422	594
Délai moyen	6,95	6,16	6,13

Motifs d'insatisfaction

En 2012-2013, le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services a jugé recevables 594 plaintes, comparativement à 422 en 2011-2012 et 319 en 2010-2011. Au total, 26 % de ces plaintes, soit 153, ont été jugées fondées au cours de la dernière année, comparativement à 29,1 % en 2011-2012 et 31,7 % en 2010-2011. Une plainte est fondée lorsque son examen démontre une erreur ou un manquement dans la prestation de services, particulièrement au regard des engagements contenus dans la *Déclaration de services à la clientèle* (DSC) ainsi que des lois, des règlements et des procédures en vigueur.

Les plaintes fondées en 2012-2013 concernent les délais dans une proportion de 49 %, comparativement à 47,2 % en 2011-2012. Le principal facteur ayant contribué à la proportion importante de plaintes invoquées pour ce motif est le retard à confirmer l'ouverture d'un dossier à la suite d'une demande de Certificat de sélection du Québec pour travailleur qualifié. Le volume important de demandes à traiter et l'adoption de nouvelles règles nécessitant davantage de vérifications afin d'établir la recevabilité d'une demande expliquent en bonne partie ce retard.

En 2012-2013, outre les délais, les principaux motifs de plaintes fondées sont la qualité du traitement (17 %), la qualité du suivi des dossiers (15 %) et l'erreur administrative (8,5 %).

ÉVOLUTION DES PRINCIPAUX MOTIFS D'INSATISFACTION, QUE LA PLAINTE SOIT JUGÉE FONDÉE OU NON

Motif	2010-2011	Motif	2011-2012	Motif	2012-2013
Délais de traitement	106 (33,2 %)	Délais de traitement	165 (39,1 %)	Délais de traitement	273 (46,0 %)
Qualité du suivi des dossiers	68 (21,3 %)	Qualité du suivi des dossiers	59 (14,0 %)	Qualité du traitement	149 (25,1 %)
Qualité de l'information	36 (11,3 %)	Qualité du traitement	73 (17,3 %)	Qualité du suivi des dossiers	77 (13,0 %)
TOTAL	**210/319 (65,8 %)**	**TOTAL**	**297/422 (70,4 %)**	**TOTAL**	**499/594 84,0 %**

Les effets sur la clientèle de longs délais de traitement ne se traduisent pas seulement par une augmentation des plaintes pour ce seul motif. En effet, lorsque les délais de traitement dépassent de façon significative les délais prévus à la DSC, la clientèle s'inquiète, multiplie ses démarches afin de comprendre ce qui se passe et dépose également des plaintes relativement à la qualité du suivi ou à celle du traitement des dossiers.

À l'issue de l'analyse des plaintes de l'année 2012-2013, le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services a émis plus d'une dizaine de recommandations. Plusieurs de ces recommandations portent sur la diffusion d'une information plus précise, plus complète et plus ciblée, dans le cas où les délais prévus ou habituels de traitement ne peuvent être respectés ou, lorsque les exigences pour se prévaloir d'un service donné, si elles ne sont pas remplies, retardent le traitement du dossier.

Les recommandations du Commissaire sont approuvées par le Bureau du sous-ministre. Elles font, par la suite, l'objet d'un suivi rigoureux auprès des gestionnaires responsables, à qui il appartient de proposer un plan d'action et un échéancier en vue de leur réalisation.

Au cours de la prochaine année, le Commissaire sera particulièrement attentif aux différentes mesures que le Ministère compte adopter pour gérer plus efficacement les demandes d'immigration et pour assurer un suivi adéquat du traitement des dossiers auprès de la clientèle.

En renforçant la fonction de réception, de traitement et d'analyse des plaintes, le Ministère signale à l'ensemble de son personnel et à la clientèle que les plaintes sont beaucoup plus que « l'expression d'une insatisfaction ». Elles représentent une source d'information pour améliorer les services en permanence.

IMMIGRATION

Service
Demande d'immigration permanente de travailleuses et travailleurs qualifiés et de gens d'affaires

Engagement

Envoyer une lettre confirmant l'ouverture du dossier dans les 30 jours de la réception d'une demande de Certificat de sélection du Québec

RÉSULTATS

	2010-2011		2011-2012		2012-2013	
Engagement et délai	**Lettres confirmant l'ouverture d'un dossier envoyées**	**Taux de réponse dans le délai**	**Lettres confirmant l'ouverture d'un dossier envoyées**	**Taux de réponse dans le délai**	**Lettres confirmant l'ouverture d'un dossier envoyées**	**Taux de réponse dans le délai**
Envoi d'un accusé de réception en 30 jours	53 324	50,7 % (cible 95 %)	58 883	49,6 % (cible 95 %)	n. d.	n. d.

L'engagement relatif à l'envoi d'une lettre confirmant l'ouverture d'un dossier dans un délai de 30 jours a été suspendu en mars 2013 en raison notamment des changements que le Ministère a apportés aux règles de réception des demandes de Certificat de sélection du Québec. Ainsi, de nouvelles vérifications sont dorénavant nécessaires avant de pouvoir procéder à l'ouverture d'un dossier. Le Ministère a informé la clientèle de la suspension de cet engagement par un avis diffusé dans son site Internet.

Service
Demande de Certificat de sélection du Québec dans le cadre du Programme de l'expérience québécoise

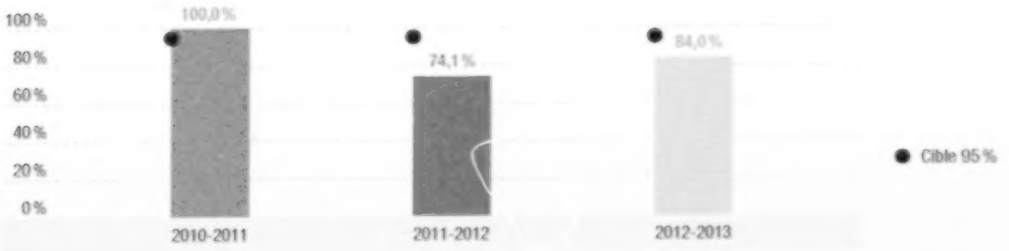
Engagement

Rendre une décision à la suite d'une demande de Certificat de sélection du Québec dans le cadre du Programme de l'expérience québécoise dans les 20 jours suivant la réception de la demande

RÉSULTATS

	2010-2011		2011-2012		2012-2013	
Engagement et délai	**Décisions rendues**	**Taux de réponse dans le délai**	**Décisions rendues**	**Taux de réponse dans le délai**	**Décisions rendues**	**Taux de réponse dans le délai**
Décision sur une demande en 20 jours	2 010	100 % (cible 95 %)	2 650	74,1 % (cible 95 %)	3 346	84 % (cible 95 %)

DEMANDE DE CERTIFICAT DE SÉLECTION DU QUÉBEC DANS LE CADRE DU PROGRAMME DE L'EXPÉRIENCE QUÉBÉCOISE : PROPORTION DES DÉCISIONS RENDUES EN 20 JOURS, DE 2010-2011 À 2012-2013



Le délai de 20 jours a été respecté dans 84 % des 3 346 décisions rendues entre le 1er avril 2012 et le 31 mars 2013, ce qui représente une hausse de près de 10 points de pourcentage comparativement à l'exercice précédent. En 2012-2013, une hausse significative de 26 % des décisions rendues a été observée par rapport à 2011-2012.

Service
Demande de séjour temporaire au Québec (étudiantes et étudiants étrangers)

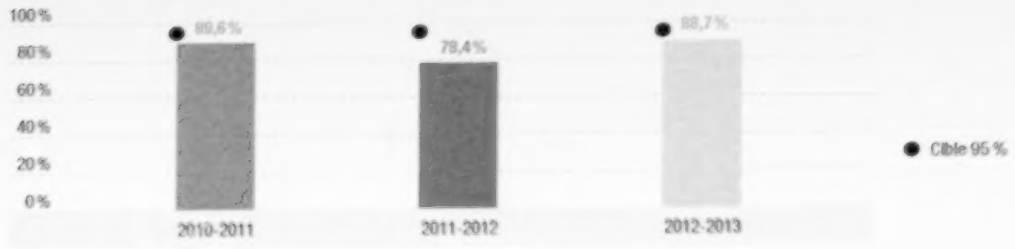
Engagement

Traiter une demande de Certificat d'acceptation du Québec pour études dans les 20 jours suivant la réception de la demande

RÉSULTATS

	2010-2011		2011-2012		2012-2013	
Engagement et délai	**Demandes traitées**	**Taux de réponse dans le délai**	**Demandes traitées**	**Taux de réponse dans le délai**	**Demandes traitées**	**Taux de réponse dans le délai**
Traitement d'une demande de séjour temporaire au Québec (étudiantes et étudiants étrangers) en 20 jours	27 387	89,6 % (cible 95 %)	31 218	78,4 % (cible 95 %)	34 675	88,7 % (cible 95 %)

DEMANDES DE SÉJOUR TEMPORAIRE AU QUÉBEC (ÉTUDIANTES ET ÉTUDIANTS ÉTRANGERS) : PROPORTION DE DEMANDES TRAITÉES EN 20 JOURS, 2010-2011 À 2012-2013



Le volume des demandes traitées en 2012-2013 a augmenté de 11 % par rapport à 2011-2012. Depuis 2009-2010, il s'est accru de 33 %. Malgré cette hausse, la proportion de demandes traitées dans le délai de 20 jours a connu une augmentation de 10 points de pourcentage.

Service
Demande d'engagement de parrainage familial

Engagement

Rendre une décision à la suite d'une demande d'engagement de parrainage familial dans les 20 jours suivant la réception de la demande

RÉSULTATS

	2010-2011		2011-2012		2012-2013	
Engagement et délai	**Décisions rendues**	**Taux de réponse dans le délai**	**Décisions rendues**	**Taux de réponse dans le délai**	**Décisions rendues**	**Taux de réponse dans le délai**
Décision sur une demande en 20 jours	11 163	61,3 % (cible 95 %)	10 044	94,6 % (cible 95 %)	11 834	72,4 % (cible 95 %)

PARRAINAGE FAMILIAL : DÉCISION À LA SUITE D'UNE DEMANDE EN 20 JOURS, 2010-2011 À 2012-2013

En 2012-2013, le Ministère a connu une hausse de 29 % du nombre de demandes reçues, soit 11 473, comparativement à 8 923 en 2011-2012. Le nombre de décisions rendues durant cette période a augmenté de 18 % par rapport à 2011-2012.

Service
Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec

Engagement

Envoyer une lettre confirmant l'ouverture du dossier dans les 15 jours suivant la réception d'une demande d'*Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec* et invitant la personne à consulter le site Internet du Ministère pour connaître le délai de traitement

RÉSULTATS

	2010-2011		2011-2012		2012-2013	
Engagement et délai	**Lettres de confirmation envoyées**	**Taux d'envoi dans le délai**	**Lettres de confirmation envoyées**	**Taux d'envoi dans le délai**	**Lettres de confirmation envoyées**	**Taux d'envoi dans le délai**
Envoi d'une lettre de confirmation d'ouverture du dossier en 15 jours	17 138	94,6 % (cible 85 %)	20 540	89,3 % (cible 85 %)	21 373	86,8 % (cible 85 %)

ÉVALUATION COMPARATIVE DES ÉTUDES EFFECTUÉES HORS DU QUÉBEC : ENVOI D'UNE LETTRE DE CONFIRMATION D'OUVERTURE DU DOSSIER EN 15 JOURS, 2010-2011 À 2012-2013

Le Ministère s'est engagé à envoyer une lettre de confirmation dans un délai de 15 jours pour 85 % des demandes reçues. Au 31 mars 2013, un total de 21 373 lettres de confirmation avaient été envoyées et le délai prescrit avait été respecté dans 86,8 % des cas, soit 1,8 point de pourcentage au-dessus de la cible.

INTÉGRATION

Service
Rencontre individuelle ou séance de groupe *Premières démarches d'installation*

Engagement

Offrir un rendez-vous* dans les 5 jours à compter de la date de réception de la demande

** En 2012-2013, les rendez-vous sont fixés par le Ministère pour les services offerts par les organismes partenaires.*

RÉSULTATS

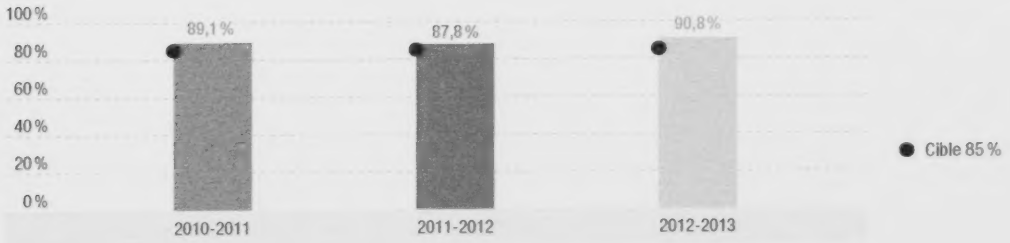
Engagement et délai*	2010-2011** Rendez-vous offerts	2010-2011** Taux de réponse dans le délai	2011-2012** Rendez-vous offerts	2011-2012** Taux de réponse dans le délai	2012-2013*** Rendez-vous offerts	2012-2013*** Taux de réponse dans le délai
Rendez-vous offerts en 5 jours	19 833	89,1 % (cible 85 %)	17 830	87,8 % (cible 85 %)	11 946	90,8 % (cible 85 %)

* *La méthode de calcul utilisée mesure l'écart entre la date de prise de rendez-vous et la date à laquelle le Ministère peut offrir le service. Cette façon de faire permet de retirer du calcul les rendez-vous que la clientèle n'a pas acceptés faute de disponibilité et ceux qui ont été reportés à sa demande.*

** *Les données 2010-2011 et 2011-2012 incluent à la fois les personnes qui ont assisté aux séances de groupe et aux rencontres individuelles.*

*** *Pour l'exercice 2012-2013, seules les séances de groupe sont prévues dans la* Déclaration de services à la clientèle.

SÉANCE DE GROUPE *PREMIÈRES DÉMARCHES D'INSTALLATION* : PROPORTION DE RENDEZ-VOUS OFFERTS DANS LE DÉLAI DE 5 JOURS, 2010-2011 À 2012-2013



La cible 2012-2013, fixée à 85 %, a été dépassée de 5,8 points de pourcentage. En 2012-2013, le Ministère a offert 11 946 rendez-vous pour la séance *Premières démarches d'installation*. De ce nombre, 90,8 % ont été proposés dans le délai prévu de 5 jours.

Service
Session *Objectif Intégration*

Engagement

Offrir un rendez-vous* dans les 15 jours à compter de la date de réception de la demande

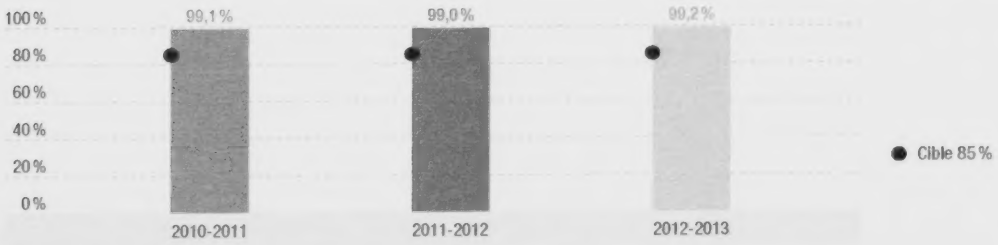
* *En 2012-2013, les rendez-vous sont fixés par le Ministère pour les services offerts par les organismes partenaires.*

RÉSULTATS

Engagement et délai	2010-2011 Rendez-vous offerts	2010-2011 Taux de réponse dans le délai	2011-2012 Rendez-vous offerts	2011-2012 Taux de réponse dans le délai	2012-2013 Rendez-vous offerts	2012-2013 Taux de réponse dans le délai
Rendez-vous offerts en 15 jours	11 588	99,1 % (cible 85 %)	10 979	99,0 % (cible 85 %)	10 739	99,2 % (cible 85 %)

La session *S'adapter au monde de travail québécois – Vivre ensemble au Québec* s'intitule désormais *Objectif Intégration*. Elle propose la même formule et les mêmes visées mais un contenu renouvelé, mis à jour de façon à former un ensemble avec le guide *Apprendre le Québec*, la séance *Premières démarches d'installation* et le plan d'action personnalisé qui occupent le cœur de la session. L'harmonisation de tous ces outils fait partie des projets mis en place par le Ministère pour disposer d'une offre cohérente en matière de services d'intégration et pour simplifier les démarches d'intégration des personnes immigrantes.

SESSION *S'ADAPTER AU MONDE DU TRAVAIL QUÉBÉCOIS*, 2010-2011 ET 2011-2012 ET SESSION *OBJECTIF INTÉGRATION*, 2012-2013 : PROPORTION DE RENDEZ-VOUS OFFERTS DANS LE DÉLAI DE 15 JOURS



La cible 2012-2013, fixée à 85 %, a été largement dépassée de 14,2 points de pourcentage. En 2012-2013, le Ministère a offert 10 739 rendez-vous pour la session *Objectif Intégration*. De ce nombre, la quasi-totalité, soit 99,2 %, a été proposée dans le délai prévu de 15 jours.

FRANCISATION

Service
Cours de français à temps complet

Engagement

Remettre ou faire parvenir un avis d'admissibilité aux personnes qui s'inscrivent à un cours de français à temps complet en 20 jours à compter de la date de réception de la demande

RÉSULTATS

	2010-2011		2011-2012		2012-2013	
Engagement et délai	**Avis remis**	**Taux de réponse dans le délai**	**Avis remis**	**Taux de réponse dans le délai**	**Avis remis**	**Taux de réponse dans le délai**
Avis d'admissibilité* remis ou envoyé dans le délai de 20 jours (temps complet)	13 481	90,0 % (cible 90 %)	13 607	94,1 % (cible 90 %)	13 157	96,7 % (cible 90 %)

** Une personne qui s'inscrit à un cours de français est déclarée admissible après vérification de son admissibilité statutaire et au moment où elle obtient une évaluation de classement établissant son niveau de connaissance du français. Le cas échéant, un avis d'admissibilité est émis (envoyé ou remis à la personne) confirmant l'admissibilité de la personne au cours de français à temps complet.*

COURS DE FRANÇAIS À TEMPS COMPLET : PROPORTION DES AVIS D'ADMISSIBILITÉ REMIS OU ENVOYÉS DANS LE DÉLAI DE 20 JOURS, 2010-2011 À 2012-2013

La cible 2012-2013, fixée à 90 %, a été dépassée de 6,7 points de pourcentage. En 2012-2013, 96,7 % des avis d'admissibilité au cours de français à temps complet ont été obtenus en 20 jours ou moins après la réception de la demande.

Utilisée dans 59 % des cas en 2012-2013, l'admission en ligne des candidates et candidats en francisation a contribué à l'amélioration des résultats depuis 2010-2011.

Engagement

Faire en sorte que les personnes, qui s'inscrivent pour la première fois à un cours de français à temps complet, commencent leur cours au plus tard 65 jours après la confirmation de leur admissibilité

RÉSULTATS

	2010-2011		2011-2012		2012-2013	
Engagement et délai*	**Personnes ayant commencé leur cours**	**Taux de réponse dans le délai**	**Personnes ayant commencé leur cours**	**Taux de réponse dans le délai**	**Personnes ayant commencé leur cours**	**Taux de réponse dans le délai**
Nouvelles étudiantes et nouveaux étudiants commençant leur cours dans le délai de 65 jours	7 940	86,4 % (cible 85 %)	8 037	88,0 % (cible 85 %)	7 926	88,4 % (cible 85 %)
Nombre moyen de jours		38 jours		37 jours		37 jours

** Le délai est calculé entre la date de l'avis d'admissibilité et la date du début du premier cours à temps complet.*

COURS DE FRANÇAIS À TEMPS COMPLET : PROPORTION DE PERSONNES S'INSCRIVANT POUR LA PREMIÈRE FOIS ET AYANT COMMENCÉ LEUR COURS DANS LE DÉLAI DE 65 JOURS, 2010-2011 À 2012-2013

La cible 2012-2013 a été dépassée de 3,4 points de pourcentage. Au total, 88,4 % des personnes inscrites ont commencé leur cours en 65 jours ou moins. En outre, le délai d'attente moyen s'est amélioré depuis 2010-2011, passant de 38 à 37 jours. On constate que l'amélioration des résultats se poursuit.

Dans sa *Déclaration de services à la clientèle*, le Ministère s'engage à améliorer ses services en continu, notamment en consultant la clientèle sur ses attentes et sa satisfaction à l'égard des services offerts.

Les sondages réalisés dans le cadre du *Plan d'évaluation des attentes et de la satisfaction de la clientèle 2009-2012* permettent de répondre à cet engagement (voir l'indicateur 5.2.1).

Le tableau suivant dresse un portrait des principaux résultats des sondages dont les rapports ont été terminés en 2012-2013.

SERVICE	SATISFACTION GLOBALE[2]		PRINCIPAUX RÉSULTATS
	Personnes sondées ayant accordé une note de 8 ou plus sur 10	**Moyenne**	
Cours de français régulier à temps partiel	76 %	8,6	Une très grande majorité des personnes répondantes (91 %) recommanderait le cours de français régulier à temps partiel à une personne ayant les mêmes besoins. Les principaux commentaires formulés portent sur le désir de pratiquer davantage l'expression orale et plus particulièrement l'accent québécois. Le Ministère est à élaborer présentement un matériel pédagogique qui vise la familiarisation des élèves avec la langue d'usage au Québec.
Demande d'engagement de parrainage familial	90 %	8,8	Même si les commentaires sur la démarche de parrainage sont positifs, notamment quant à la rapidité du traitement de la demande, certaines personnes ont indiqué que le délai de traitement était trop long et qu'il y avait un manque sur le plan du suivi. Selon d'autres personnes, il faudrait offrir plus d'information et de services en ligne. Le Ministère prendra en compte les suggestions formulées lorsqu'il modifiera le processus, lequel devrait être réalisé au cours des prochaines années.
Demande d'immigration permanente – travailleurs qualifiés (Programme régulier de sélection des travailleurs qualifiés – Certificat de sélection du Québec)	55 %	7,17	La satisfaction envers ce processus est moyenne. Les personnes répondantes jugent que le formulaire de demande de Certificat de sélection du Québec (CSQ), que la lettre d'acceptation qui accompagne le CSQ et que la convocation à l'entrevue sont clairs. En revanche, elles estiment que la lettre de refus n'est pas très claire. Une personne sur trois ayant communiqué avec le Ministère pour obtenir de l'information sur sa demande déclare ne pas avoir obtenu l'information désirée. Par ailleurs, si une grande majorité de personnes répondantes disent avoir rempli l'*Évaluation préliminaire d'immigration*, elles sont très peu nombreuses à avoir assisté à une séance d'information en raison du fait qu'elles ne connaissaient pas l'existence de ces séances. Enfin, il existe une forte insatisfaction par rapport aux délais, notamment le délai de traitement des demandes. Les principales recommandations formulées portent sur la diminution des délais, une meilleure communication avec les responsables et un meilleur suivi des demandes. À la suite de ce sondage, des travaux ont été menés ou sont en voie de réalisation afin de centraliser les courriels au Centre de contacts clientèle et de revoir le contenu des lettres de refus et de rejet, les lettres d'intention de refus et de rejet, ainsi que la lettre d'acceptation. Aussi, le nombre de séances d'information en ligne a été haussé et les modifications des délais de traitement ont été affichées dans le site Immigration-Québec. Enfin, les travaux de révision du processus présentement en cours pour la Demande de certificat de sélection en ligne visent la réduction des délais et permettront d'améliorer le suivi des demandes.

2. Les répondantes et répondants devaient donner une note sur une échelle allant de 0 à 10, où 0 correspondait à « Tout à fait insatisfait » et 10 à « Tout à fait satisfait ».

CONFORMITÉ AUX LOIS ET AUX POLITIQUES GOUVERNEMENTALES

PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2009-2013

Pour renforcer la contribution de l'immigration au développement durable du Québec

Sanctionnée en avril 2006, la Loi sur le développement durable établit un nouveau cadre de gestion pour tous les ministères, organismes et entreprises de l'État afin que les actions menées par ceux-ci s'inscrivent dans une recherche de durabilité, tant sur les plans social et économique qu'environnemental. Le 31 mars 2009, le Ministère a rendu public son *Plan d'action de développement durable 2009-2013*. Ce plan expose les actions que le Ministère s'engage à mettre en œuvre pour contribuer à l'atteinte des objectifs de la *Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013* du Québec.

L'adoption du *Plan d'action de développement durable 2009-2013* a conduit à la mise en place de plans, de politiques et de directives axés sur le développement durable. Aussi, dans sa volonté de renforcer sa contribution en cette matière, le Ministère élabore présentement un nouveau plan d'action pour la période 2013-2015.

Les résultats de chaque action du *Plan d'action de développement durable 2009-2013* sont détaillés ci-après.

POUR CONCOURIR À LA LOI SUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	Sans objet
Objectif organisationnel 1	Adapter graduellement les mécanismes décisionnels du Ministère au regard du développement durable
Action	Prendre en compte les principes de développement durable dans la gouvernance du Ministère
Réalisation 2012-2013	> Utilisation continue de la *Grille de prise en compte des principes de développement durable* dans les dossiers structurants du Ministère

POUR INFORMER, SENSIBILISER, ÉDUQUER ET INNOVER

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1	Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre
Objectif organisationnel 2	Sensibiliser et former le personnel du Ministère afin qu'il puisse intégrer les principes et les notions de développement durable dans ses fonctions
Action	Mettre en œuvre des activités qui contribuent à la réalisation du *Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation à la démarche de développement durable*
Réalisation 2012-2013	> 83 nouveaux employées et employés sensibilisés au contenu du *Plan d'action de développement durable* et à la prise en compte des principes de développement durable dans le cadre de deux sessions d'accueil
Objectif organisationnel 3	Faire connaître la contribution du Ministère et ses engagements à l'égard du développement durable du Québec
Action	Doter le Ministère d'une stratégie de communication sur le développement durable
Réalisation 2012-2013	> Diffusion de 22 articles sur le développement durable dans les *Actualités* de l'intranet ministériel
Objectif organisationnel 4	Sensibiliser les personnes immigrantes au développement durable en accordant la priorité aux pratiques environnementales
Action	Intégrer de l'information sur le développement durable et les pratiques environnementales dans les outils de communication destinés aux personnes immigrantes ainsi que dans les contenus de cours du programme de francisation
Réalisation 2012-2013	> Enquêtes sur le degré de sensibilisation des personnes immigrantes au développement durable et aux pratiques environnementales non réalisées en raison de contraintes budgétaires

POUR RÉPONDRE AUX CHANGEMENTS DÉMOGRAPHIQUES

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 13	Améliorer le bilan démographique du Québec et de ses régions
Objectif organisationnel 5	Tenir compte des principes de développement durable au moment de la planification des niveaux d'immigration pour le Québec
Action	Intégrer le développement durable aux considérations traitées dans le cadre de la consultation publique portant sur la planification pluriannuelle des niveaux d'immigration 2012-2015
Réalisation 2012-2013	> Action réalisée en 2011-2012
Objectif organisationnel 6	Hausser les volumes annuels d'immigration au Québec en favorisant les jeunes et les jeunes familles
Action	Réaliser les plans annuels d'immigration du Québec de 2009 à 2012
Réalisations 2012-2013	> *Plan d'immigration 2012* déposé en novembre 2011 (voir p. 22 pour le nombre des personnes immigrantes admises par catégorie et par groupe d'âge et l'indicateur 3.1.1 pour la région de destination) > 31 % des travailleuses et travailleurs qualifiés (requérantes et requérants principaux) sélectionnés en 2012 avec la grille 2009 étaient accompagnés d'enfants
Objectif organisationnel 7	Étayer la contribution de l'immigration au développement durable
Action	Réaliser des activités de veille stratégique et de recherche afin de mieux documenter les liens entre le développement durable et la mission du Ministère
Réalisations 2012-2013	> 16 articles publiés dans 4 bulletins de veille stratégique du Ministère et 4 articles publiés dans un bulletin de veille sur la recherche en développement durable du ministère du Développement durable, de l'Environnement, de la Faune et des Parcs (MDDEFP) > Assignation et participation de la responsable ministérielle de la veille et de l'analyse stratégique du Ministère au Groupe de partage et de veille sur la recherche en développement durable, coordonné par le MDDEFP

POUR PRODUIRE ET CONSOMMER DE FAÇON RESPONSABLE

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 6	Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux
Objectif organisationnel 8	Effectuer des acquisitions écoresponsables, appliquer des mesures de gestion environnementale et viser la certification carboneutre
Action 8.1	Mettre en œuvre des pratiques et des activités qui contribuent aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable
Réalisations 2012-2013	> Bilan de l'année 2011-2012 du *Plan de gestion environnementale 2011-2013* > Poursuite des actions du Plan de gestion dont : – Sensibilisation du personnel et des gestionnaires à l'utilisation de l'autobus et du train pour leurs déplacements d'affaires interurbains – Sensibilisation du personnel à l'impact de la consommation d'énergie au travail > Élaboration du *Plan de gestion environnementale 2013-2015* > Obtention de la certification de performance environnementale BOMA BESt (niveau 4) en octobre 2012 pour l'édifice Gérald-Godin (siège social du Ministère) > Bilan des activités de l'Éco-comité (2010-2012) > Tenue d'une conférence organisée par l'Éco-comité et destinée à l'ensemble du personnel du Ministère à l'occasion du Jour de la Terre
Action 8.2	Mettre en œuvre des mesures de réduction et de compensation des émissions de gaz à effet de serre (GES) générées par les activités du Ministère
Réalisations 2012-2013	> Inventaire annuel des émissions de gaz à effet de serre pour l'année 2011-2012 > Bilan positif des mesures mises en œuvre en 2011-2012 dans le cadre du *Plan de navettage durable 2011-2013* > Poursuite des mesures du Plan de navettage, dont : – Utilisation du système de covoiturage de l'Agence métropolitaine de transport > Sondage sur les habitudes de transport du personnel du Ministère dans le cadre du suivi du Plan de navettage > Promotion par l'Éco-comité de certaines activités : – *Opération vélo-boulot* dans le cadre de la Féria du vélo en juin 2012 – Journée *En ville sans ma voiture* et *Défi entreprise* en septembre 2012

ÉGALITÉ FEMMES-HOMMES, EN PARTICULIER EN CE QUI CONCERNE LES FEMMES IMMIGRANTES ET LES FEMMES DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES

Plusieurs indicateurs montrent que la situation des femmes immigrantes et des communautés culturelles s'est améliorée au cours de la dernière décennie. Depuis 2007, le nombre de femmes immigrantes en emploi a augmenté de 16,1 % (10,7 % chez les hommes immigrants). Leur taux d'emploi a connu une hausse marquée au cours de la dernière année, passant de 49,8 % à 51,8 %, et leur taux de chômage a fortement régressé, passant de 13,8 % à 11,9 %. De plus, l'*Étude sur l'intégration économique des femmes immigrées recensées au Québec en 2006*, publiée par le Ministère en 2010, révèle que la situation des femmes immigrantes sur le marché du travail s'est améliorée entre 2001 et 2006 et que les femmes immigrantes dont la durée du séjour varie entre six et quinze ans s'intègrent globalement aussi bien au marché du travail que l'ensemble des femmes.

Le Ministère reconnaît toutefois que certaines femmes immigrantes vivent dans un contexte de vulnérabilité. C'est pourquoi il appuie ou met en œuvre des projets créés à leur intention.

Intégration

Dans le cadre du Programme *Mobilisation-Diversité*, le Regroupement des maisons pour femmes victimes de violence conjugale et la Fédération de ressources d'hébergement pour femmes violentées et en difficulté du Québec ont reçu, pour l'année financière 2012-2013, chacun 35 000 $. Les sommes allouées serviront à financer différents projets afin de recueillir de l'information pour acquérir une meilleure connaissance et une meilleure compréhension des réalités et des besoins des femmes immigrantes victimes de violence conjugale. Grâce à cette information, les organismes seront ensuite en mesure d'adapter davantage leurs services aux besoins de ces femmes. Ce financement est accordé dans le cadre de la mesure 44 du *Plan d'action gouvernemental 2012-2017 en matière de violence conjugale*.

Toujours dans le cadre de la mesure 44, l'organisme Fondation de la Visite a reçu une subvention supplémentaire de 30 000 $. Ce soutien financier permettra à l'organisme d'instaurer des activités de sensibilisation, de prévention et d'information en matière de violence conjugale pour les personnes immigrantes et les minorités ethnoculturelles. Il servira aussi à mettre en place un système de référence pour diriger les femmes victimes de violence conjugale vers les ressources appropriées de leur milieu et à développer de nouvelles activités de sensibilisation à l'intention des pères de famille.

Du 1er avril 2012 au 31 mars 2013, les organismes financés en vertu du Programme *Réussir l'intégration* ont offert un service à 32 049 personnes, dont 16 615 femmes immigrantes, soit 51,8 %.

Le Ministère a financé 55 organismes qui offrent des services d'intégration sociale, pour un budget total de 15,5 M $. De cette somme, 1 234 889 $ ont été alloués à des organismes qui ont une approche plus ciblée envers les femmes (dépistage des problèmes de violence, information sur les services offerts et référencement vers les organismes du réseau de la santé et des services sociaux).

Toujours à l'intérieur du même budget, le Ministère a financé 11 organismes pour qu'ils offrent la session *Objectif Intégration*. Cette session a notamment été conçue dans le but de sensibiliser la clientèle immigrante aux valeurs communes de la société québécoise, en particulier l'égalité entre les femmes et les hommes.

Au total, 12 721 personnes, dont 6 329 femmes, ont été sensibilisées aux valeurs communes de la société québécoise par la session *Objectif Intégration* (6 782 personnes dont 3 079 femmes) ou par leur participation au Service d'intégration en ligne (2 025 personnes dont 794 femmes) ou aux activités de soutien à la francisation (3 914 personnes dont 2 456 femmes).

Dans la foulée des États généraux sur la situation des femmes immigrées et racisées, organisés par la Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI), qui ont eu lieu en janvier 2012, le Ministère a invité les organismes à but non lucratif à proposer des projets en mesure de soutenir les femmes immigrantes et les minorités ethnoculturelles dans leur adaptation aux réalités des milieux de vie de la société québécoise, de favoriser la médiation et le rapprochement interculturels, de prévenir les préjugés et de contrer la discrimination, particulièrement les discriminations croisées. L'appel de projets 2011-2012 du Programme *Action diversité* avait pour thème *Pour réduire les inégalités vécues par les femmes immigrantes et les femmes des minorités ethnoculturelles : une concertation améliorée, des outils adaptés et des pratiques novatrices*.

Au total, le Ministère finance 17 projets : 1 projet national, 5 projets à Montréal et 11 en région. Le financement global s'élevait à près de 1 M $, soit 500 000 $ pour la première année et 439 130 $ pour la deuxième. Le projet national réalisé par la TCRI, a permis de venir notamment en aide aux organismes communautaires qui offrent des services d'accueil et de soutien à l'intégration et qui ont recours dans leurs pratiques à l'analyse différenciée selon les sexes.

L'Entente 2009-2012, signée par le Ministère et la Conférence régionale des élus de Montréal, qui a pris fin en février 2013, allouait spécifiquement à l'entrepreneuriat féminin une somme de 300 000 $ répartie sur trois ans. Cette entente a été conclue dans le cadre du Programme régional d'intégration, remplacé depuis avril 2012 par le Programme *Mobilisation-Diversité*. La somme allouée a notamment permis de soutenir la création de la Coopérative entreprise partagée, un organisme qui vise la mise en commun et le partage de ressources juridiques, comptables et promotionnelles pour une vingtaine de femmes en démarrage d'entreprise et la mise sur pied d'un projet de préparation et d'accompagnement à l'entrepreneuriat pour les femmes issues de l'immigration. Faisait aussi partie de cette entente le projet *Leadership Montréal*, auquel était également associé le ministère responsable de la condition féminine. Ce projet a été instauré afin de sensibiliser les conseils d'administration à l'apport des femmes, des jeunes, des personnes handicapées et des personnes immigrantes et afin de préparer ces dernières aux fonctions dévolues aux administratrices. Un montant de 50 000 $ par année était attribué à ce projet, pour un total de 150 000 $.

Francisation

Le Ministère a mis en œuvre diverses mesures pour permettre aux femmes immigrantes d'apprendre le français et d'avoir une meilleure maîtrise de la langue française. Ces mesures, maintenant intégrées dans les activités courantes, ont notamment pour objectifs de :

- Répondre davantage aux besoins des femmes immigrantes dans les différentes étapes de leur parcours d'intégration à la société québécoise ;
- Permettre aux femmes immigrantes d'acquérir une maîtrise du français à des niveaux de compétence plus avancés dans des domaines professionnels où elles sont majoritaires ;
- Réaliser des interventions adaptées à leurs besoins spécifiques en vue de favoriser leur apprentissage du français, notamment en milieu de travail ou dans leur milieu de vie ;
- Joindre les femmes immigrantes ou celles issues des communautés culturelles qui vivent isolées.

En 2012-2013, les femmes représentaient :

- 63,3 % des personnes ayant participé aux cours de français à temps complet et à temps partiel ;
- 63,4 % des élèves à temps complet ayant reçu des allocations de participation hebdomadaires ;
- 83,1 % des élèves ayant bénéficié d'une allocation pour frais de garde ;
- 64,5 % des personnes inscrites à des cours de français à temps partiel ;
- 52,8 % des personnes inscrites aux cours de français en ligne de niveau intermédiaire et avancé, ainsi que dans les modules en autoformation.

Les cours de français élaborés pour certains domaines professionnels ont permis de soutenir de nombreuses femmes immigrantes dans leur démarche professionnelle. En 2012-2013, les femmes représentaient 66,6 % des personnes inscrites à ces cours :

- Les cours pour les infirmières et infirmiers et autres professionnelles et professionnels de la santé ont permis de joindre 320 femmes, soit 76 % des personnes inscrites ;
- Le cours de français spécialisé dans les domaines du génie et des sciences appliquées a permis de joindre 40 femmes, soit 36 % des élèves inscrits ;
- Le cours de français spécialisé dans les domaines du droit, de l'administration et des affaires a permis de joindre 71 femmes, soit 61,7 % des personnes inscrites.

Des cours de français à temps partiel sont offerts aussi aux personnes immigrantes qui participent au Programme des aides familiaux résidants afin de les aider à sortir de leur isolement et à faciliter leur participation à la société québécoise. En 2012-2013, 360 personnes ont participé aux cours, dont 342 femmes (95 %).

En 2012-2013, 2 799 personnes issues de la catégorie d'immigration du Regroupement familial ont participé aux cours de français à temps complet, dont 2 106 femmes (75,2 %).

De plus, dans le cadre de l'implantation du *Programme-cadre de français pour les personnes immigrantes adultes au Québec*, au cours de l'année 2012-2013, plusieurs activités pédagogiques en compréhension orale et en compréhension écrite ont été élaborées, notamment sur les thèmes de l'égalité entre les femmes et les hommes, de la violence conjugale et de la lutte contre l'homophobie.

À la suite de l'entente conclue en septembre 2011 avec le Centre des femmes de Montréal, en 2012-2013, 65 séances d'information sur la violence conjugale ont été données aux élèves des cours réguliers.

Renforcement de la valeur d'égalité entre les femmes et les hommes

Le Ministère contribue à la mise en œuvre des plans d'action gouvernementaux suivants :

- Le *Plan d'action en matière d'analyse différenciée selon les sexes 2011-2015* ;
- Le *Plan d'action 2011-2015 — Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait* ;
- Le *Plan d'action gouvernemental 2012-2017 en matière de violence conjugale* ;
- Le *Plan d'action gouvernemental 2008-2013 en matière d'agression sexuelle.*

Enfin, pour la quatrième année consécutive, le rapport annuel de gestion contient des données sexuées et est rédigé en conformité avec les règles de rédaction épicène.

ÉTHIQUE

Au cours des dernières années, le Ministère a entrepris une importante démarche visant à promouvoir l'éthique et à sensibiliser le personnel aux enjeux inhérents à la réalisation de sa mission et de manière plus générale, à son rôle d'agent public. Certaines des mesures réalisées dans le cadre de cette démarche ont contribué à la mise en place d'une infrastructure qui favorise le développement d'une culture éthique vivante et durable.

Le *Plan directeur 2010-2012 en matière d'éthique et de déontologie* s'articule autour de cinq axes d'intervention : formalisation des rôles et responsabilités des intervenantes et intervenants, communication, développement d'outils, formation et renforcement du cadre normatif.

Les principales réalisations ministérielles en matière d'éthique au cours de l'exercice 2012-2013 sont les suivantes :

- Poursuite des activités à la suite de la mise en place d'un réseau ministériel de répondantes et de répondants en éthique. Afin de bonifier son offre de services-conseils en matière d'éthique, le Ministère a désigné, en plus d'une personne répondante ministérielle en éthique, quatre personnes répondantes associées à ses principaux secteurs d'activité, portant ainsi à 5 le nombre de ressources disponibles pour aider le personnel aux prises avec des questionnements ou des dilemmes éthiques ;
- Présentation sur l'éthique lors des journées d'accueil du nouveau personnel. Cette présentation permet de faire connaître au nouveau personnel les valeurs organisationnelles de même que les outils mis à sa disposition pour le guider en matière d'éthique et de déontologie ;
- Rencontres annuelles en éthique. Chaque gestionnaire a la responsabilité de tenir avec son équipe, au moins une fois l'an, une réunion portant sur l'éthique ;
- Formation des répondantes et répondants en éthique. Afin de bien conseiller le personnel du Ministère et de favoriser le développement d'une culture éthique efficiente, une formation en éthique est offerte à toute nouvelle personne répondante associée désignée ;
- Adoption des *Lignes directrices relatives aux fonctions exercées en dehors du Ministère*, lesquelles constituent une annexe au *Code de conduite ministériel en matière de déontologie et d'éthique*. La législation prévoit des règles de comportement que le personnel doit respecter notamment lorsqu'il exerce ou entend exercer une fonction en dehors de la fonction publique. Le document précise également les attentes du Ministère en cette matière ;
- Adoption de la *Directive ministérielle sur l'utilisation éthique et sécuritaire des outils de communication électronique*. L'utilisation des outils de communication électronique comporte certains risques, notamment en matière d'éthique et de sécurité des actifs informationnels. Afin de profiter des avantages associés à l'exploitation des outils de communication électronique tout en prévenant les risques associés à leur utilisation, le Ministère a décidé d'encadrer leur utilisation.

EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE AU MINISTÈRE

Conformément à la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*, le Ministère possède sa propre politique linguistique. Mise à la disposition de l'ensemble du personnel dans le site intranet ministériel, cette politique englobe toutes les formes de communications officielles, orales ou écrites, avec des personnes physiques ou morales se trouvant au Québec ou à l'extérieur du Québec ainsi que tous les aspects liés à la langue du travail.

En 2012-2013, le Ministère a entrepris les travaux de mise à jour de sa politique linguistique afin de s'assurer qu'elle respecte les grands principes de la politique gouvernementale adoptée en 2011 tout en l'harmonisant à sa mission et aux caractéristiques qui lui sont propres. Cette nouvelle politique sera complétée au début de la prochaine année financière.

Systèmes téléphoniques

Les services d'accueil téléphoniques du Ministère sont conformes aux balises de l'Office québécois de la langue française et sont offerts prioritairement et principalement en français, tel que l'exige la politique linguistique gouvernementale. Ainsi, le message d'accueil du Centre de contacts clientèle est transmis au complet en français avant que la clientèle puisse avoir accès à la fonction « Appuyer sur le 9 » qui rend accessible de façon distincte le message en anglais.

Langue de communication avec la clientèle

Lorsque le personnel du Ministère a l'initiative de la communication, que ce soit au téléphone ou en personne, il utilise le français pour s'adresser à son interlocutrice ou interlocuteur. Si la personne ne comprend pas le français et demande de poursuivre l'échange dans une autre langue, le personnel peut accéder à sa demande et poursuivre la conversation dans une autre langue en privilégiant la langue maternelle de cette personne.

Au Québec, le personnel du Ministère s'adresse tout d'abord en français à la clientèle durant les sessions personnalisées sur les premières démarches d'installation. Les séances d'information de groupe sont données en français. Pendant ces sessions, les participantes et participants sont invités, le cas échéant, à s'inscrire aux cours de français offerts par le Ministère ou ses partenaires.

Sites Internet

Les trois sites Internet du Ministère reflètent les dispositions de la Charte de la langue française. Le site ministériel (www.micc.gouv.qc.ca) et le site Québec interculturel (www.quebecinterculturel.gouv.qc.ca) sont en français uniquement. Quant au site Immigration-Québec (www.immigration-quebec.gouv.qc.ca), destiné principalement à une clientèle internationale, il est accessible en français, en anglais et en espagnol.

ACCÈS À L'INFORMATION ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Au cours de l'exercice 2012-2013, le Ministère a reçu et traité 515 demandes d'accès dans le cadre de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1). Pour l'essentiel, ces demandes visent l'accès aux renseignements personnels (427, soit 83 % des demandes), alors que les demandes portant sur l'accès aux documents détenus par le Ministère sont nettement inférieures (88, soit 17 % des demandes).

Les demandes d'accès proviennent principalement d'avocates et avocats (51,4 %), de consultantes et consultants en immigration (29,9 %), de personnes concernées par le sujet (6,4 %), de journalistes (2,9 %), de particuliers (2,3 %), de chercheuses et chercheurs (0,6 %), de syndicats et d'entreprises (0,4 %), d'enquêtrices et enquêteurs (0,2 %) et d'autres sources (5,9 %).

RÉPARTITION DES DEMANDES REÇUES ET TRAITÉES, 2012-2013

DEMANDES	NOMBRE
Reçues	515
Acceptées	408
Partiellement acceptées	75
Refusées	5
Retirées	21
Transférées	6

Comme par les années passées, les décisions rendues par le Ministère ont été largement favorables à la communication des documents ou des renseignements demandés. En effet, 79,2 % des demandes ont été satisfaites en totalité, 14,6 % l'ont été en partie, 1 % ont été refusées et 4 % ont été retirées en raison de désistement. Enfin, 1,2 % des demandes ont été transférées à un autre organisme.

Les principaux motifs invoqués justifiant que certaines demandes aient été refusées totalement ou partiellement font référence au caractère confidentiel des renseignements personnels (articles 53 et 54), aux renseignements ayant des incidences sur l'administration de la justice et la sécurité publique (articles 28 et 29), à des documents comportant des renseignements confidentiels qui en formaient la substance (article 14), aux renseignements ayant des incidences sur les décisions administratives ou politiques (articles 30 à 40), aux renseignements ayant des incidences sur l'économie (articles 21 à 27), à des demandes formulées avant que le Ministère n'ait rendu une décision finale dans le dossier concerné (article 86) ou à des demandes qui relèvent de la compétence d'un autre organisme (article 48).

Deux décisions ont fait l'objet d'un recours en révision auprès de la Commission d'accès à l'information durant cette période. Aucune demande d'accès n'a requis de mesures d'accommodement raisonnable pour des raisons de handicap.

Délai de traitement des demandes d'accès

En vertu de la Loi, les demandes d'accès à un document ou à un renseignement personnel, de même que les demandes de rectification, doivent être traitées dans un délai de 20 jours ouvrables, avec la possibilité d'une prolongation de 10 jours. Toutefois, lorsque la demande d'accès porte sur des renseignements industriels, financiers, commerciaux, scientifiques, techniques ou syndicaux de nature confidentielle fournis par un tiers et détenus par le Ministère, ce délai peut être prorogé.

Pour l'exercice 2012-2013, le délai de traitement des demandes d'accès se répartit comme suit :

	1 À 19 JOURS	20 À 29 JOURS	30 JOURS ET PLUS
Nombre de demandes	411	74	30

La majorité des décisions, soit 79,8 %, ont été rendues dans un délai de moins de 20 jours, 14,4 % l'ont été dans un délai de 20 à 29 jours et 5,8 %, en 30 jours et plus.

Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels

Par ailleurs, en application du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, le Ministère présente, dans son site Internet, une section sur l'accès à l'information. L'objectif du Règlement est d'offrir une plus grande transparence à la population et de faciliter l'accès aux différents documents ou renseignements produits par les ministères et organismes, par l'intermédiaire des sites Internet. Ainsi, un ensemble de documents est mis à la disposition de la population, notamment l'inventaire des fichiers de renseignements personnels, le registre des échanges de renseignements personnels, les documents d'intérêt pour la population, les documents servant à la prise de décision, les études et rapports de recherche ou de statistiques.

De plus, la Commission d'accès à l'information a mené une enquête afin de vérifier le respect des obligations découlant des articles 2, 4 et 5 du Règlement. Le résultat de cette inspection révèle que le Ministère s'est conformé aux prescriptions des articles mentionnés.

Globalement, les trois articles du Règlement portent sur :

- la mise en œuvre des responsabilités et des obligations attribuées par le Règlement ;
- la mise sur pied d'un comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels ;
- la sensibilisation et la formation du personnel ;
- la publication dans le rapport annuel de gestion d'un bilan qui atteste la diffusion des documents visés à la section III du Règlement ;
- la diffusion dans le site Internet des documents visés par le Règlement, et ce, tant qu'ils sont à jour ou jusqu'à ce qu'ils deviennent semi-actifs selon le calendrier de conservation.

Sensibilisation à la protection des renseignements personnels

En matière de sensibilisation à la protection des renseignements personnels, le Ministère maintient à jour une section dans son site intranet qui permet au personnel de repérer facilement l'information concernant tant les règles d'accès aux documents du Ministère que celles sur la protection des renseignements personnels qu'il détient. De plus, la mise en place d'un programme de sensibilisation à la sécurité de l'information, incluant le volet « accès à l'information et protection des renseignements personnels », est en voie de réalisation. Cette autoformation sera accessible à l'ensemble du personnel depuis les postes de travail.

Ententes interministérielles

Le Ministère n'a pas conclu d'entente relative à la communication de renseignements personnels en 2012-2013.

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

***Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale 2010-2011*, tome 1, chapitre 3, Sélection des immigrants travailleurs qualifiés**

Le Vérificateur général du Québec a effectué une vérification d'optimisation des ressources sur la sélection des immigrantes et immigrants travailleurs qualifiés et a énoncé 7 recommandations dans le rapport qu'il a déposé à l'Assemblée nationale en mai 2010. Le Ministère a élaboré un plan d'action qui comporte 27 mesures axées principalement sur l'amélioration du processus de sélection des travailleuses et travailleurs qualifiés. Au 31 mars 2013, 19 mesures ont été réalisées et 8 autres sont en voie de réalisation, dont 7 devraient être complétées au 31 décembre 2013. La mesure relative à l'optimisation du processus de sélection des travailleuses et travailleurs qualifiés ne se terminera qu'en 2014.

Enfin, le rapport du Vérificateur général du Québec a été l'un des déclencheurs de la transformation ministérielle des services. Ce vaste projet, qui va au-delà des recommandations du Vérificateur, vise à améliorer les processus d'affaires et à moderniser les solutions technologiques.

RÈGLES POUR LES BONIS AU RENDEMENT

Pour la période d'évaluation du rendement du 1er avril 2011 au 31 mars 2012, conformément aux décisions gouvernementales, aucun boni au rendement n'a été versé aux cadres ou aux titulaires d'un emploi supérieur à temps plein.

GESTION DES RESSOURCES

RESSOURCES HUMAINES

EFFECTIF EN POSTE[3]

EFFECTIF EN POSTE AU MINISTÈRE AU 31 MARS 2012 ET 2013

ORIENTATIONS DU *PLAN STRATÉGIQUE 2008-2012*	ORIENTATIONS DU *PLAN STRATÉGIQUE 2012-2016*	2012			2013		
		Rég.	**Occ.**	**Total**	**Rég.**	**Occ.**	**Total**
Programme 1	**Programme 1**						
Orientation 2 Immigration (services du Ministère)	Orientation 1 Immigration (services du Ministère)	195	121	**316**	262	139	**401**
Orientation 4 Francisation (services du Ministère)	Orientation 2 Francisation (services du Ministère)	140	610	**750**	214	559	**773**
Orientations 1 et 5 Relations interculturelles et intégration	Orientations 3 et 4 Intégration (services du Ministère)	260	36	**296**	176	17	**193**
Orientations 6 et 7 Performance organisationnelle et ressources humaines (Direction, information et services centralisés)	Orientation 5 Direction, information et services centralisés	219	45	**264**	220	32	**252**
Orientation 3 Harmonisation des services gouvernementaux d'intégration et de francisation (autres ministères)	Orientation 6 Harmonisation des services gouvernementaux d'intégration et de francisation (autres ministères)	s. o.	s. o.	**s. o.**	s. o.	s. o.	**s. o.**
TOTAL		**814**	**812**	**1 626**	**872**	**747**	**1619**

Au 31 mars 2013, 872 personnes occupaient un poste régulier, comparativement à 814 personnes au 31 mars 2012. Le Ministère comptait également 747 personnes à statut occasionnel au 31 mars 2013, dont 534 enseignantes et enseignants, 121 étudiantes et étudiants et 7 stagiaires, comparativement à 812 personnes à statut occasionnel, dont 589 enseignantes et enseignants, 121 étudiantes et étudiants et 4 stagiaires l'année précédente. La hausse du nombre de personnes à statut régulier est principalement attribuable à la nomination à titre temporaire de 92 enseignantes et enseignants en vertu de la lettre d'entente n° 12 de la Convention collective des professeurs 2010-2015.

3. La répartition de l'effectif est présentée par orientation stratégique selon la structure du *Plan annuel de gestion des dépenses 2012-2013* du Ministère. Afin d'assurer la fiabilité des données, certaines orientations ont été regroupées. L'orientation 6 porte sur l'harmonisation des services gouvernementaux d'intégration et de francisation et n'inclut donc pas les ressources du Ministère.

ETC* (ÉQUIVALENTS TEMPS COMPLET) UTILISÉS AU MINISTÈRE, 2011-2012 ET 2012-2013

ORIENTATIONS *PLAN STRATÉGIQUE 2008-2012*	ORIENTATIONS *PLAN STRATÉGIQUE 2012-2016*	2011-2012 Rég.	2011-2012 Occ.	2011-2012 Total	2012-2013 Rég.	2012-2013 Occ.	2012-2013 Total
Programme 1							
Orientation 2 Immigration (services du Ministère)	Orientation 1 Immigration (services du Ministère)	169,1	48,3	**217,4**	246,6	55,6	**302,2**
Orientation 4 Francisation (services du Ministère)	Orientation 2 Francisation (services du Ministère)	132,6	249,6	**382,2**	181,5	200,2	**381,7**
Orientations 1 et 5 Relations interculturelles et Intégration	Orientations 3 et 4 Intégration (services du Ministère)	253,2	15,8	**269,0**	176,8	10,5	**187,3**
Orientations 6 et 7 Performance organisationnelle et ressources humaines (Direction, information et services centralisés)	Orientation 5 Direction, information et services centralisés	203,6	23,2	**226,8**	196,8	20,8	**217,6**
Orientation 3 Harmonisation des services gouvernementaux d'intégration et de francisation (autres ministères)	Orientation 6 Harmonisation des services gouvernementaux d'intégration et de francisation (autres ministères)	s. o.	s. o.	**s. o.**	s. o.	s. o.	**s. o.**
TOTAL		**758,5**	**336,9**	**1 095,4**	**801,7**	**287,1**	**1 088,8**

** Cette donnée comprend les ETC utilisés par les congés de préretraite, soit 14,1 ETC en 2011-2012 et 15,2 ETC en 2012-2013. Les étudiantes et étudiants ainsi que les stagiaires ne sont pas inclus dans le calcul.*

Le Ministère a utilisé 1 088,8 ETC au cours de l'année 2012-2013, ce qui représente une diminution de 0,6 % par rapport à l'exercice 2011-2012. On remarque que les ETC utilisés pour les emplois réguliers ont augmenté de 5,7 %, alors que ceux utilisés pour les emplois occasionnels ont diminué de 14,8 % par rapport à l'exercice précédent. Une combinaison de facteurs peut expliquer cette situation. D'abord, le Ministère a nommé à des postes réguliers 92 professeures et professeurs occasionnels en vertu de la lettre d'entente n° 12 de la Convention collective des professeurs 2010-2015. Finalement, le Conseil du trésor a décrété le 15 janvier 2013 un gel de l'embauche dans la fonction publique pour les emplois réguliers et occasionnels. Cette décision avait été précédée, en juin 2012, par celle du sous-ministre de limiter la mutation et le recrutement aux seuls emplois que les sous-ministres adjoints jugeaient essentiels au bon fonctionnement de leur secteur.

DÉPARTS À LA RETRAITE

L'administration publique québécoise n'échappe pas au phénomène du vieillissement observé au sein de la population. Le tableau suivant indique le nombre de départs à la retraite survenus au cours des trois dernières années ainsi que les prévisions pour 2013-2014.

	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014 (PRÉVISIONS)
Nombre d'employées et employés réguliers au 1er avril	857	831	814	871
Nombre de retraites	63	50	59	59
Pourcentage de départs	7,3 %	6,0 %	7,2 %	6,8 %

Le pourcentage moyen de départs à la retraite durant les trois dernières années indique que 6,8 % des 871 employées et employés réguliers pourraient quitter le Ministère en 2013-2014, soit 59 personnes.

TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE (TAUX DE ROULEMENT) DU PERSONNEL RÉGULIER

Le taux de départ volontaire du personnel régulier est le rapport, exprimé en pourcentage, entre le nombre d'employées et employés réguliers qui ont volontairement quitté l'organisation (démissions et retraites) en plus des mouvements de sortie de type mutation et promotion avec concours durant l'année financière, et le nombre moyen d'employées et employés réguliers au cours de cette même période.

TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE 2011-2012 ET 2012-2013

Le taux de départ volontaire a sensiblement augmenté pour l'exercice 2012-2013. Le nombre de départs à la retraite explique en majorité cette différence. Effectivement, le taux de retraite de l'exercice 2012-2013 est plus élevé que celui de l'exercice précédent.

TAUX D'ABSENCE POUR MALADIE

Le taux d'absence pour maladie correspond au nombre d'années-personnes en absence pour maladie, soit toute absence entièrement rémunérée utilisant le code d'absence 120 uniquement, par rapport au nombre d'années-personnes en lien d'emploi régulier et occasionnel pendant la période visée.

TAUX D'ABSENCE POUR MALADIE, 2011-2012 ET 2012-2013

Le taux d'absence pour maladie du Ministère demeure comparable à celui de la fonction publique.

EMBAUCHE ET REPRÉSENTATIVITÉ DU PERSONNEL DU MINISTÈRE EN 2012-2013

ENSEMBLE DU PERSONNEL

EMBAUCHE TOTALE 2012-2013

	PERSONNEL RÉGULIER	PERSONNEL OCCASIONNEL	ÉTUDIANTES / ÉTUDIANTS	STAGIAIRES
Nombre total de personnes embauchées	127*	139	180	20

* *Comprend la nomination à titre temporaire de 92 enseignantes et enseignants en vertu de la lettre d'entente nº 12 de la* Convention collective des professeurs 2010-2015.

EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2013

Effectif total (personnes)	872

COMMUNAUTÉS CULTURELLES, AUTOCHTONES, ANGLOPHONES ET PERSONNES HANDICAPÉES

Objectif : taux d'embauche annuel – Atteindre la cible gouvernementale de 25 % des nouvelles employées ou nouveaux employés de statut régulier, occasionnel, étudiant et stagiaire provenant de communautés culturelles, d'anglophones, d'autochtones et de personnes handicapées, afin de hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.

TAUX D'EMBAUCHE* DE MEMBRES DES GROUPES CIBLES EN 2012-2013, PAR STATUT D'EMPLOI

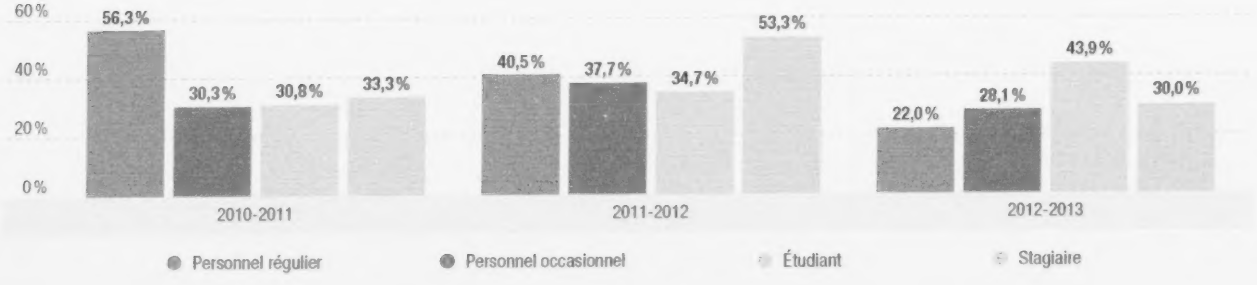
STATUT D'EMPLOI	EMBAUCHE TOTALE	COMMUNAUTÉS CULTURELLES	ANGLOPHONES	AUTOCHTONES	PERSONNES HANDICAPÉES	TOTAL	MICC	FONCTION PUBLIQUE DU QUÉBEC**
Régulier	**127**	25	1	1	1	**28**	22,0 %	15,2 %
Occasionnel	**139**	36	0	1	2	**39**	28,1 %	11,7 %
Étudiant	**180**	72	5	0	2	**79**	43,9 %	13,9 %
Stagiaire	**20**	6	0	0	0	**6**	30,0 %	11,3 %

* *Les données sur le taux d'embauche incluent le personnel de la haute direction, excluent les personnes à statut occasionnel avec droit de rappel et ne comptent qu'une seule fois les personnes ayant fait l'objet de renouvellement de contrat ou de plusieurs embauches au cours de l'année.*

** *Source :* Rapport annuel de gestion 2012-2013, *Secrétariat du Conseil du trésor.*

TAUX D'EMBAUCHE GLOBAL DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES, PAR STATUT D'EMPLOI, 2010-2011 À 2012-2013

	PERSONNEL RÉGULIER	PERSONNEL OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE
2010-2011	56,3 %	30,3 %	30,8 %	33,3 %
2011-2012	40,5 %	37,7 %	34,7 %	53,3 %
2012-2013	22,0 %	28,1 %	43,9 %	30,0 %



Au cours des trois dernières années, le Ministère a maintenu, pour les statuts d'emploi occasionnel, étudiant et stagiaire, un taux d'embauche des groupes cibles supérieur à l'objectif gouvernemental. Pour le statut d'emploi régulier, le Ministère a maintenu un taux d'embauche supérieur à l'objectif gouvernemental pour deux années consécutives, mais ce dernier a diminué en 2012-2013 à la suite de la nomination à titre temporaire de 92 enseignantes et enseignants en vertu de la lettre d'entente n° 12 de la Convention collective des professeurs 2010-2015. Il est utile de préciser que ces 92 enseignantes et enseignants sont des employés occasionnels qui répondent aux critères prévus à la lettre d'entente et que le Ministère se devait de les nommer indépendamment des objectifs d'embauche en matière de groupes cibles.

Objectif : taux de représentativité – Pour les membres des communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9 % de l'effectif régulier ; pour les personnes handicapées, atteindre la cible gouvernementale de 2 % de l'effectif régulier.

NOMBRE DE MEMBRES DES GROUPES CIBLES ET TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER : RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE

	2011		2012		2013	
Groupe cible	**Nombre**	**%**	**Nombre**	**%**	**Nombre**	**%**
Communautés culturelles	215	25,9	223	27,4	248	28,4
Anglophones	5	0,6	5	0,6	5	0,6
Autochtones	5	0,6	5	0,6	4	0,5
Personnes handicapées	19	2,3	21	2,6	19	2,2

Le Ministère contribue à l'atteinte de l'objectif gouvernemental en matière de représentativité des personnes des communautés culturelles. Le taux de représentativité des communautés culturelles a augmenté malgré un taux d'embauche des employées et employés réguliers quelque peu en deçà de la cible de 25 %. En outre, depuis les trois dernières années, le taux de représentativité des personnes handicapées du Ministère a dépassé l'objectif de 2 %.

NOMBRE DE MEMBRES DES GROUPES CIBLES ET TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER : RÉSULTATS PAR CATÉGORIE D'EMPLOIS AU 31 MARS 2013

	PERSONNEL D'ENCADREMENT*		PERSONNEL PROFESSIONNEL**		PERSONNEL TECHNICIEN		PERSONNEL DE BUREAU		TOTAL	
Groupe cible	**Nombre**	**%**	**Nombre**	**%**	**Nombre**	**%**	**Nombre**	**%**	**Nombre**	**%**
Communautés culturelles	5	9,4	90	19,6	65	36,5	88	48,4	**248**	**28,4**
Anglophones	2	3,8	2	0,4	1	0,6	0	0	**5**	**0,6**
Autochtones	0	0	4	0,9	0	0	0	0	**4**	**0,5**
Personnes handicapées	0	0	4	0,9	3	1,7	12	6,6	**19**	**2,2**

* *Le personnel d'encadrement inclut les administratrices et administrateurs d'État.*

** *Le personnel professionnel inclut, selon le cas, les avocates et avocats, les conseillères et conseillers en gestion des ressources humaines, les dentistes, les enseignantes et enseignants, les ingénieures et ingénieurs, les médecins et les notaires.*

Le taux de représentativité des membres des groupes cibles par catégorie d'emplois indique que ces derniers sont présents dans toutes les catégories d'emplois réguliers au Ministère.

FEMMES

TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES EN 2012-2013, PAR STATUT D'EMPLOI

	PERSONNEL RÉGULIER	PERSONNEL OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE	TOTAL
Nombre de femmes embauchées	89	115	129	12	**345**
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2012-2013	70,1	82,7	71,7	60,0	**74,0**

Le Ministère recrute de façon significative des femmes dans tous les statuts d'emploi.

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2013

	PERSONNEL D'ENCADREMENT*	PERSONNEL PROFESSIONNEL**	PERSONNEL TECHNICIEN	PERSONNEL DE BUREAU	TOTAL
Effectif régulier	53	459	178	182	**872**
Nombre de femmes	29	271	139	158	**597**
Taux de représentativité (%)	54,7	59,0	78,1	86,8	**68,5**

* *Le personnel d'encadrement inclut les administratrices d'État.*

** *Le personnel professionnel inclut, selon le cas, les avocates, les conseillères en gestion des ressources humaines, les dentistes, les enseignantes, les ingénieures, les médecins et les notaires.*

Le taux de représentativité des femmes parmi le personnel occupant un emploi régulier au Ministère est supérieur à 50 %.

MESURES OU ACTIONS FAVORISANT L'EMBAUCHE, L'INTÉGRATION ET LE MAINTIEN EN EMPLOI

PROGRAMME DE DÉVELOPPEMENT DE L'EMPLOYABILITÉ À L'INTENTION DES PERSONNES HANDICAPÉES (PDEIPH)

	AUTOMNE 2010 (COHORTE 2011)	AUTOMNE 2011 (COHORTE 2012)	AUTOMNE 2012 (COHORTE 2013)
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH	5	6	2
	2010-2011	**2011-2012**	**2012-2013**
Nombre de nouvelles personnes participant au PDEIPH accueillies du 1er avril au 31 mars	6	1	5

Le Ministère fait la promotion du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées auprès de l'ensemble des gestionnaires qui adhèrent totalement aux objectifs du programme et présentent chaque année des projets de stage destinés à ces personnes.

FORMATION ET PERFECTIONNEMENT DU PERSONNEL

RÉPARTITION DES DÉPENSES TOTALES DESTINÉES À LA FORMATION ET AU DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL PAR CHAMP D'ACTIVITÉ

CHAMP D'ACTIVITÉ	ANNÉE CIVILE 2011	ANNÉE CIVILE 2012
Administration/Finance	165 302 $	140 583 $
Compétences linguistiques	19 285 $	19 272$
Formation des enseignantes et enseignants	169 064 $	227 896 $
Informatique et bureautique	56 964 $	57 587 $
Programme/Service de mission	43 997 $	87 405 $
Projets ministériels	56 003 $	22 549 $
Service à la clientèle	97 674 $	45 722 $
Soutien aux études	23 909 $	29 826 $
Autres activités de formation	13 307 $	7 014 $

DÉPENSES EN FORMATION PAR PERSONNE

ANNÉE CIVILE	PROPORTION DE LA MASSE SALARIALE	JOURS DE FORMATION PAR PERSONNE	DÉPENSES TOTALES POUR LA FORMATION ET LE DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL
2011*	0,92 %	1,39	645 505 $
2012**	0,89 %	1,51	637 855 $

* *Données révisées pour 2011.*

** *Données préliminaires pour 2012.*

JOURS DE FORMATION SELON LES CATÉGORIES D'EMPLOI

ANNÉE CIVILE	CADRES	PROFESSIONNELS[4]	FONCTIONNAIRES
2011	159,6	1 184,5	717
2012*	157,7	1 625,7	431,5

* *Données préliminaires pour 2012.*

SANTÉ DES PERSONNES AU TRAVAIL

En 2012-2013, le Ministère a poursuivi ses efforts afin de favoriser la santé au travail du personnel. Il a notamment mené des activités de nature préventive, en conformité avec les orientations de la *Politique concernant la santé des personnes au travail dans la fonction publique québécoise* publiée par le Secrétariat du Conseil du trésor.

Quatre sessions de mise en forme en milieu de travail ont été proposées au personnel du 360, rue McGill entre le 1er avril 2012 et le 31 mars 2013. De plus, afin de promouvoir la bonne forme physique et de permettre au personnel de bénéficier de tarifs préférentiels, le Ministère conclut des ententes avec différents centres de conditionnement physique. Des séances de massothérapie sur chaise sont également offertes, aux frais du personnel, deux fois par mois au 360, rue McGill.

Pour une troisième année consécutive, une entente a été conclue avec la Fondation des maladies du cœur afin de permettre au personnel d'avoir accès à des outils et à de la documentation en matière de promotion de la santé.

Des communications relatives à la santé des personnes ont été diffusées dans l'intranet ministériel dont 2 capsules santé et 4 articles. Une section de l'intranet est aussi consacrée à la santé et au bien-être des personnes ainsi qu'à la qualité de vie au travail.

Trois conférences midi sur le thème de la promotion de la santé ont été données au 360, rue McGill et diffusées simultanément en visioconférence dans les autres édifices du Ministère.

Dans le cadre des mesures préventives mises en place pour contrer le virus de la grippe, 138 personnes ont été vaccinées.

Le personnel régulier et occasionnel du Ministère a toujours accès au Programme d'aide aux employés. Ce programme a pour but d'aider les personnes aux prises avec des problèmes personnels ou professionnels susceptibles de compromettre leur santé psychologique et, par le fait même, d'influencer leur comportement et leur rendement au travail. Pour offrir ce service, le Ministère fait appel à une entreprise spécialisée.

Le Ministère a souligné les 25 années de carrière au sein de la fonction publique de 8 personnes et le départ à la retraite de 67 personnes.

4. Inclut les conseillères et conseillers en gestion des ressources humaines et les enseignantes et enseignants.

RESSOURCES FINANCIÈRES

CHOIX BUDGÉTAIRES

L'atteinte des objectifs du *Plan stratégique 2012-2016* et du *Plan d'immigration du Québec 2012* a constitué, en 2012-2013, les choix budgétaires prioritaires du Ministère.

BUDGET DE DÉPENSES

DÉPENSES DU MINISTÈRE, 2011-2012 ET 2012-2013.

ORIENTATIONS DU *PLAN STRATÉGIQUE 2008-2012*	ORIENTATIONS DU *PLAN STRATÉGIQUE 2012-2016*	2011-2012* (000 $)	2012-2013 (000 $)	VARIATION (000 $)	VARIATION (%)
Orientation 2 Immigration (services du Ministère)	Orientation 1 Immigration (services du Ministère)	27 136,1	26 670,9	(465,2)	(1,7)
Orientation 4 Francisation (services du Ministère)	Orientation 2 Francisation (services du Ministère)	69 829,5	68 376,5	(1 453,0)	(2,1)
Orientations 1 et 5 Relations interculturelles et Intégration	Orientations 3 et 4 Intégration (services du Ministère)	45 168,3	39 793,7	(5 374,6)	(11,9)
Orientations 6 et 7 Performance organisationnelle et ressources humaines (Direction, information et services centralisés)	Orientation 5 Direction, information et services centralisés	26 522,0	24 916,8	(1 605,2)	(6,1)
Orientation 3** Harmonisation des services gouvernementaux d'intégration et de francisation (autres ministères)	Orientation 6 Harmonisation des services gouvernementaux d'intégration et de francisation (autres ministères)	s.o.	s.o.	s.o.	
TOTAL		**168 655,9**	**159 757,9**	**(8 898,0)**	**(5,3)**

* *Aux fins de comparaison, un ajustement des dépenses de 3 407,7 $ a été apporté pour l'exercice 2011-2012 afin de tenir compte d'un transfert d'activité entre les secteurs Immigration et Intégration.*

** *Les crédits provisionnels étant transférés aux ministères concernés, les dépenses afférentes sont donc comptabilisées dans ces ministères.* *Voir le tableau à la page 76.*

Orientation 1 – Immigration (services du Ministère)
La diminution des dépenses de 1,7 % en 2012-2013 s'explique par une diminution des dépenses de publicité à l'extérieur du Québec.

Orientation 2 – Francisation (services du Ministère)
La diminution des dépenses de 2,1 % en 2012-2013 s'explique par la diminution des heures de formation suivies par la clientèle. En effet, le nombre de personnes ayant participé aux cours de français a augmenté par rapport à l'année 2011-2012, mais celles-ci ont suivi un peu moins d'heures de cours en 2012-2013. Les heures-groupes sont passées de 429 157 en 2011-2012 à 415 874 en 2012-2013, soit une baisse de 3,1 %.

Orientations 3 et 4 – Intégration (services du Ministère)
La diminution des dépenses de 11,9 % en 2012-2013 s'explique en partie par :

- le nombre de personnes réfugiées prises en charge par l'État admises au Québec en 2012 qui a été nettement inférieur au volume qui avait été convenu et planifié avec Citoyenneté et Immigration Canada. Il en est résulté une économie conjoncturelle et non récurrente ;
- les efforts de contribution au retour à l'équilibre budgétaire, notamment le report de plusieurs ententes de subvention avec des conférences régionales des élus ;
- la non-dotation de plusieurs postes vacants.

Orientation 5 (Direction, information et services de soutien centralisés)
La diminution des dépenses en 2012-2013 s'explique en grande partie par une réduction des dépenses de loyers et de l'amortissement des immobilisations.

CRÉDIT AU NET

Le crédit au net est un mode de gestion budgétaire qui permet de transformer en crédits une portion des revenus générés par une activité. Le Ministère utilise ce mécanisme pour couvrir en partie les dépenses relatives aux activités de traitement des demandes d'immigration.

CRÉDITS AU NET DU MINISTÈRE, 2011-2012 ET 2012-2013

	2011-2012	2012-2013	VARIATION	
	(000 $)	**(000 $)**	**(000 $)**	**(%)**
Revenus	60 702,5	40 636,7	(20 065,8)	(33,1)
Revenus transformés*	45 451,3	36 136,7	(9 314,6)	(20,5)

** Il s'agit du montant de crédits supplémentaires obtenus par le Ministère par la conversion en crédits au net des revenus (droits perçus/encaissés pour le traitement des dossiers relatifs à la sélection des personnes immigrantes.*

Les revenus associés au crédit au net proviennent des droits perçus pour le traitement des demandes d'immigration permanente et temporaire. Pour des raisons conjoncturelles, les recettes de tarification en immigration en 2011-2012 étaient supérieures à celles de 2012-2013. Cette situation s'explique par le nombre exceptionnellement élevé de demandes de certificat de sélection de la sous-catégorie Travailleurs qualifiés en 2011-2012.

MESURES DE RÉDUCTION DES DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT DE NATURE ADMINISTRATIVE

En 2010-2011, le gouvernement a rendu public un plan d'action pour réduire de façon graduelle les dépenses de fonctionnement de nature administrative ; cette réduction devrait totaliser 10 % en 2013-2014.

La cible de réduction des dépenses des frais de fonctionnement que doit atteindre le Ministère d'ici 2013-2014 est de 1,4 M $. Le Ministère a respecté les objectifs fixés pour 2010-2011 (834 200 $), 2011-2012 (1 005 400 $) et 2012-2013 (1 292 600 $).

UTILISATION DES FONDS GOUVERNEMENTAUX ALLOUÉS À L'INTÉGRATION ET À LA FRANCISATION DES PERSONNES IMMIGRANTES

Conformément à la volonté gouvernementale d'assurer rigueur, transparence et cohérence dans la gestion des sommes allouées par le Québec à l'intégration et à la francisation des personnes immigrantes, le Ministère a conclu des ententes de service avec les ministères de l'Éducation, du Loisir et du Sport, de l'Emploi et de la Solidarité sociale et de la Santé et des Services sociaux. Les crédits provisionnés étant transférés aux ministères concernés, les dépenses afférentes sont donc comptabilisées par ces ministères. Les dépenses liées à ces ententes pour les trois dernières années sont les suivantes :

DÉPENSES D'AUTRES MINISTÈRES AUX FINS DE L'INTÉGRATION ET DE LA FRANCISATION DES PERSONNES IMMIGRANTES, 2010-2011 À 2012-2013

	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Ministère	**(000 $)**	**(000 $)**	**(000 $)**
Éducation, Loisir et Sport	80 407,0	91 606,8	98 548,3
Emploi et Solidarité sociale	85 364,0	81 601,1	76 480,1
Santé et Services sociaux	9 229,1	10 744,3	12 278,5
TOTAL	**175 000,1**	**183 952,2**	**187 306,9**

Une description des services fournis par chacun des ministères concernés et le nombre de personnes jointes par ces services sont présentés à l'orientation 6 des résultats du *Plan stratégique 2012-2016*.

POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

À l'occasion du discours sur le budget 2009-2010, le gouvernement a annoncé la mise en œuvre de la *Politique de financement des services publics* visant à améliorer le financement des services par de meilleures pratiques tarifaires. Afin de se conformer à cette politique, le Ministère a procédé, au cours de l'exercice 2009-2010, à l'inventaire de ses services, lequel est mis à jour chaque année. Des travaux ont aussi été effectués en 2010-2011 pour déterminer le coût de revient des services tarifés. Les trois tableaux qui suivent présentent l'inventaire des services, le montant des services tarifés et leur coût de revient. Le coût de revient pour traiter une demande de reconnaissance d'une consultante ou d'un consultant en immigration sera évalué en 2013-2014.

Le Ministère perçoit des droits pour le traitement des demandes d'immigration permanente et temporaire et pour celui des évaluations comparatives des études effectuées à l'extérieur du Québec. Les autres services d'intégration et de francisation ne font pas l'objet de tarification.

Rappelons que le gouvernement du Québec reçoit une compensation financière dans le cadre de l'Accord Canada-Québec pour les services offerts par le Québec en matière d'accueil, d'intégration et de francisation des résidentes et résidents permanents.

INVENTAIRE DES PRINCIPAUX SERVICES TARIFÉS OU QUI AURAIENT PU L'ÊTRE AU 31 MARS 2011

	TARIFÉ	NON TARIFÉ
Services généraux		
Demande de renseignements		✓
Traitement d'une plainte		✓
Immigration		
Évaluation préliminaire d'immigration en ligne		✓
Séance d'information sur le Québec à l'étranger dans certains territoires		✓
Demande de reconnaissance d'une consultante ou d'un consultant en immigration	✓	
Immigration permanente		
Demande de Certificat de sélection du Québec		
Gens d'affaires		
> Investisseuse, investisseur	✓	
> Entrepreneure, entrepreneur	✓	
> Travailleuse, travailleur autonome	✓	
Travailleuse qualifiée, travailleur qualifié		
> Programme régulier	✓	
> Programme de l'expérience québécoise	✓	
Personnes réfugiées ou en situation semblable		✓
Demande de validation d'une offre d'emploi permanent d'un employeur	✓	
Révision administrative d'une décision de refus ou de rejet d'une demande de Certificat de sélection du Québec*		✓
Demande d'engagement de parrainage familial	✓	
Demande d'engagement de parrainage collectif visant une personne réfugiée et les personnes à charge		✓

* *Inclus dans la tarification d'une demande de Certificat de sélection du Québec.*

INVENTAIRE DES PRINCIPAUX SERVICES TARIFÉS OU QUI AURAIENT PU L'ÊTRE AU 31 MARS 2011 *(suite)*

	TARIFÉ	NON TARIFÉ
Immigration temporaire		
Demande de Certificat d'acceptation du Québec		
Étudiante étrangère, étudiant étranger	✓	
Personne en séjour temporaire pour un traitement médical	✓	
Travailleuse, travailleur temporaire :		
> Travailleuse agricole saisonnière, travailleur agricole saisonnier	✓	
Demande de validation d'une offre d'emploi temporaire d'un employeur	✓	
Demande de validation d'une offre d'emploi temporaire relative à une travailleuse agricole saisonnière ou un travailleur agricole saisonnier d'un employeur		✓
Autre		
Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec	✓	
Intégration		
Accueil à l'aéroport international Montréal-Trudeau		✓
En partenariat avec des organismes communautaires		
Accueil et soutien à l'installation des personnes réfugiées prises en charge par l'État		✓
Services de soutien à l'installation et à l'intégration		✓
Séance de groupe *Premières démarches d'installation au Québec*		✓
Accompagnement personnalisé notamment au moyen du guide *Apprendre le Québec*		✓
Session *Objectif Intégration*		✓
Séances d'information sur la vie et l'emploi en région		✓
Services d'intégration en ligne		✓
Francisation		
Référence, à l'étranger, à des services d'apprentissage et d'évaluation des compétences en français		✓
Cours de français dans les établissements d'enseignement et les organismes communautaires		
Cours réguliers à temps complet :		
> Français pour personnes immigrantes adultes		✓
> Français pour personnes immigrantes peu alphabétisées		✓
Cours réguliers à temps partiel		✓
Cours spécialisés à temps partiel		✓
Cours de français en entreprise		✓
Centre d'autoapprentissage		✓
Cours de français en ligne		✓
Remboursement d'un cours de français suivi chez un partenaire du Ministère à l'étranger		✓

* *Inclus dans la tarification d'une demande de Certificat de sélection du Québec.*

TARIFS DES SERVICES

À compter du 1er janvier 2013, les tarifs du Ministère ont été augmentés[5] conformément aux exigences de l'article 83.3 de la Loi sur l'administration financière du gouvernement du Québec.

TARIFS EN VIGUEUR

	JUSQU'AU 31 DÉCEMBRE 2012	À COMPTER DU 1ER JANVIER 2013
Immigration		
Immigration permanente		
Demande de Certificat de sélection du Québec		
Gens d'affaires		
> Investisseuse, investisseur	4 003 $	4 102 $
> Entrepreneure, entrepreneur et travailleuse autonome, travailleur autonome	988 $	1 013 $
Travailleuse qualifiée, travailleur qualifié[6]	750 $	750 $
Chaque membre de la famille qui accompagne la requérante principale ou le requérant principal	156 $	160 $
Employeur présentant une demande de validation d'emploi permanent	182 $	187 $
Demande d'engagement de parrainage		
Personne parrainée principale	260 $	266 $
Chaque membre de la famille qui accompagne la personne parrainée principale	104 $	107 $
Immigration temporaire		
Demande de Certificat d'acceptation du Québec		
Travailleuse, travailleur temporaire	182 $	187 $
Employeur présentant une offre d'emploi temporaire*	182 $	187 $
Étudiante étrangère, étudiant étranger	104 $	107 $
Personne en séjour temporaire pour un traitement médical	104 $	107 $
Autre		
Consultante, consultant en immigration		
Demande de reconnaissance d'une consultante ou d'un consultant en immigration[7]	1 032 $	1 044 $
Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec	109 $	112 $

** Sauf s'il s'agit d'une offre d'emploi temporaire relative au travail agricole saisonnier.*

5. L'augmentation touche les droits exigés en vertu du Règlement sur la sélection des ressortissants étrangers (à l'exception du tarif de travailleuse qualifiée ou de travailleur qualifié) et les frais exigés pour une demande d'*Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec*. L'ajustement de 2,48 % correspond à l'augmentation de l'indice des prix à la consommation du Québec, pour la période se terminant le 30 septembre 2012. Elle est conforme aux exigences de l'article 83.3 de la Loi sur l'administration financière du gouvernement du Québec.

6. Comme ce tarif a été augmenté en 2012, selon l'article 83.4 de la Loi sur l'administration financière du gouvernement du Québec, il n'a pas à être indexé au 1er janvier 2013.

7. L'augmentation touche les droits exigés en vertu de l'article 5 du Règlement sur les consultants en immigration. L'ajustement de 1,2 % correspond à l'augmentation de l'indice général des prix à la consommation du Canada, pour la période se terminant le 30 septembre 2012. Elle est conforme aux exigences de l'article 16 du Règlement sur les consultants en immigration.

COÛT DE REVIENT DES SERVICES TARIFÉS DU MINISTÈRE

	COÛT MOYEN PAR DOSSIER*
Immigration	
Immigration permanente	
Demande de Certificat de sélection du Québec	
Gens d'affaires	
> Investisseuse, investisseur	3 234 $
> Entrepreneure, entrepreneur ; travailleuse, travailleur autonome	1 011 $
Travailleuse qualifiée, travailleur qualifié	876 $
Personnes réfugiées ou en situation semblable	534 $
Demande d'engagement de parrainage familial	226 $
Immigration temporaire	
Demande de Certificat d'acceptation du Québec	
Travailleuse, travailleur temporaire	458 $
Travailleuse, travailleur agricole	40 $
Étudiante étrangère, étudiant étranger	112 $
Autre	
Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec	276 $

** Coût de revient basé sur les dépenses de l'exercice 2009-2010.*

RESSOURCES INFORMATIONNELLES

EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS (POSITIFS OU NÉGATIFS) ENTRE LE TOTAL DES DÉBOURS PLANIFIÉS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES ET LE TOTAL DES DÉBOURS RÉELS POUR L'EXERCICE 2012-2013

En conformité avec les objectifs du *Plan stratégique 2008-2012* et du *Plan stratégique 2012-2016*, le Ministère a poursuivi, en 2012-2013, son important projet de transformation des services et de modernisation des systèmes d'information afin de pouvoir, dans un contexte de ressources limitées, continuer à offrir des services de qualité à la clientèle, revoir ses façons de faire et améliorer sa productivité et sa performance.

Pour réaliser cette transformation, le Ministère a défini et mis en place une série de projets qu'il entend réaliser aux cours des prochaines années. Ces projets, inscrits à la *Planification triennale des projets et des actifs en ressources informationnelles 2013-2016* du Ministère, totalisent un investissement d'environ 54 M $. La priorité est accordée aux projets qui génèrent le plus de gains de productivité tout en prenant en compte la capacité organisationnelle à réaliser ces projets.

À terme, la transformation des services du Ministère permettra de sélectionner des candidates et candidats à l'immigration de manière plus efficace en plus d'offrir, en ligne, des services de francisation et d'intégration adaptés aux besoins différenciés de la clientèle, tout en réduisant de façon importante les délais de traitement et de réponse.

Au cours de l'exercice 2012-2013, l'équipe des ressources informationnelles a participé aux divers projets de transformation du Ministère. Elle s'est assurée, en collaboration avec le Centre de services partagés du Québec, de faire l'acquisition d'un environnement de développement, basé sur des progiciels de gestion de relations avec la clientèle et de gestion de contenu, et de préparer l'implantation de la nouvelle infrastructure de production.

Le tableau suivant présente les dépenses et les investissements prévus et réels en ressources informationnelles du Ministère pour l'exercice 2012-2013 et explique les principaux écarts observés entre les débours planifiés et les débours réels.

DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES PRÉVUS ET RÉELS POUR L'EXERCICE 2012-2013

	DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS PRÉVUS	DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS RÉELS	EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS
	(000 $)	**(000 $)**	
Activités d'encadrement[8]	380,3	184,0	Des emplois d'encadrement et de secrétariat sont demeurés non pourvus pendant plusieurs mois.
Activités de continuité[9]	5 195,1	5 432,2	Le Ministère a sous-estimé, en mars 2012, les coûts annuels de la téléphonie basée sur le protocole de communication Internet (téléphonie IP).
Projets de transformation des services	9 600,0	8 341,1	La diminution s'explique principalement par les délais d'obtention des autorisations requises occasionnant le ralentissement de travaux et le report de l'acquisition de certains équipements informatiques.
TOTAL	**15 175,4**[10]	**13 957,3**[11]	

8. Il s'agit de « l'ensemble des activités de gestion, de soutien administratif, de mise en place et de gestion d'un bureau de projet, de normalisation, de reddition de comptes, d'études d'orientation et de veille technologique ». Gouvernement du Québec, Conseil du trésor, *Recueil des politiques de gestion*.

9. Il s'agit des « activités liées au fonctionnement des systèmes et des infrastructures technologiques, à la qualité de production, à la prévention et à la correction des dysfonctionnements, à la mise à jour du matériel et des logiciels et au support-conseil. Elles comprennent aussi les activités permettant l'exécution des traitements informatiques et celles liées au fonctionnement des équipements et des logiciels, à l'opération des infrastructures technologiques et à la sécurité physique et logique des données sur support informatique, des systèmes et des infrastructures technologiques ». Gouvernement Québec, Conseil du trésor, *Recueil des politiques de gestion*.

10. Conformément à la *Programmation annuelle en ressources informationnelles 2012-2013* du Ministère approuvée par le Conseil du trésor.

11. Conformément au *Bilan annuel des réalisations en ressources informationnelles 2012-2013* du Ministère transmis au Secrétariat du Conseil du trésor.

APPORT DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES À LA PRESTATION DE SERVICES ET L'EFFICIENCE MINISTÉRIELLE

Sont présentées ci-après les principales réalisations en ressources informationnelles associées aux projets de transformation des services qui ont nécessité, en 2012-2013, des dépenses et des investissements totalisant 8,3 M $.

Deux projets ont permis au Ministère de déployer de nouveaux services à la clientèle et de contribuer directement aux objectifs du Gouvernement en ligne :

- la mise en ligne des nouveaux cours de français de stade avancé et de nouveaux modules d'autoapprentissage en administration, droit et affaires, en santé et soins infirmiers et en génie et sciences appliquées ;
- la mise en ligne d'une nouvelle application permettant aux personnes immigrantes de s'inscrire à des sessions d'information et d'autres activités organisées par le Ministère et ses partenaires.

Le Ministère a également entrepris d'importants travaux de modernisation et d'automatisation de ses processus dans le cadre du Programme régulier des travailleuses et des travailleurs qualifiés ainsi que du Programme de l'expérience québécoise. Ces travaux se poursuivent en 2013-2014. À terme, un dossier électronique et la demande de Certificat de sélection du Québec (CSQ) seront mis en ligne pour la clientèle de ces deux programmes. *La personne qui fait une demande de CSQ pourra ainsi suivre l'état* d'avancement de son dossier et consulter ses échanges de correspondance avec le Ministère.

Le Ministère a poursuivi les travaux du projet de Service d'intégration en ligne. Ce service permettra d'offrir, aux personnes sélectionnées à l'étranger et aux personnes immigrantes de l'accompagnement et un ensemble de contenus généraux et spécifiques d'intégration socioprofessionnelle. Un projet pilote a été réalisé au cours de l'exercice 2012-2013 auprès d'un échantillon de la clientèle visée par ces services. Les travaux se poursuivent en 2013-2014 pour le déploiement permanent de cette solution en ligne.

Les principaux systèmes d'information du Ministère sont en fonction depuis près de 20 ans. Pour mettre à profit les nouvelles fonctionnalités offertes par le réseau Internet et maximiser l'offre de service en ligne, le Ministère s'est doté, en 2012-2013, d'une nouvelle plateforme informationnelle et transactionnelle de type Web 2.0, le « Web des réseaux sociaux ». Ce nouveau virage technologique a débuté au cours de l'exercice 2012-2013 et se poursuit en 2013-2014.

Les deux prochains tableaux présentent la liste et l'état global d'avancement des principaux projets en ressources informationnelles pour l'exercice 2012-2013 ainsi que les ressources affectées aux projets.

ÉTAT D'AVANCEMENT DES PRINCIPAUX PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES À LA FIN DE L'EXERCICE 2012-2013

PROJETS	AVANCEMENT	EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS
Levier Sélection des travailleuses et travailleurs qualifiés	29 %	Ralentissement des travaux dans l'attente des approbations gouvernementales
Francisation en ligne	100 %	Projet terminé en 2012-2013
Inscription en ligne aux séances d'information et aux rendez-vous donnés par le Ministère et ses partenaires	98 %	Service mis en ligne en 2012-2013
Services d'intégration en ligne	55 %	Conclusion d'une entente gouvernementale de service qui a induit un délai sur le plan de l'échéancier et de l'avancement des travaux
Mise en place de l'infrastructure de production *Gestion des relations avec la clientèle* et *Gestion des contenus*	42 %	Ralentissement des travaux dans l'attente des approbations gouvernementales

RESSOURCES AFFECTÉES AUX PRINCIPAUX PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES EN 2012-2013

PROJETS	RESSOURCES HUMAINES PRÉVUES	RESSOURCES HUMAINES UTILISÉES	RESSOURCES FINANCIÈRES PRÉVUES	RESSOURCES FINANCIÈRES UTILISÉES	EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS
	ETC*	ETC*	(000 $)	(000 $)	
Levier Sélection des travailleuses et travailleurs qualifiés	5,4	1,8	1 077,6	880,4	Ralentissement des travaux dans l'attente des approbations gouvernementales
Francisation en ligne	2,5	1,8	1 562,3	1789,7	Projet terminé en 2012-2013 Enveloppe budgétaire globale respectée
Inscription en ligne aux séances d'information et aux rendez-vous donnés par le Ministère et ses partenaires	3,8	4,5	1 404,0	1 411,7	Service mis en ligne en 2012-2013 Écart non significatif
Services d'intégration en ligne	2,2	1,8	552,6	485,8	Conclusion d'une entente de service gouvernementale qui a induit un délai sur le plan de l'échéancier et de l'avancement des travaux
Mise en place de l'infrastructure de production *Gestion des relations avec la clientèle* et *Gestion des contenus*	0,9	0,5	1 397,7	941,2	Ralentissement des travaux dans l'attente des approbations gouvernementales

* *Équivalent temps complet.*

SITES INTERNET ET INTRANET DU MINISTÈRE

Le Ministère dispose de trois sites Internet :

- **Immigration-Québec (www.immigration-quebec.gouv.qc.ca)**
  Ce site s'adresse aux personnes immigrantes. Il présente l'ensemble des démarches à suivre pour immigrer au Québec (travailleuses et travailleurs ou gens d'affaires), y séjourner pour le travail ou les études ou encore pour parrainer un membre de sa famille ou une personne réfugiée.
- **Québec interculturel (www.quebecinterculturel.gouv.qc.ca)**
  Ce site s'inscrit dans la volonté du Ministère de fournir au public de l'information sur les valeurs et les fondements de la société québécoise, la lutte contre la discrimination et le racisme, la diversité ethnoculturelle et la gestion de la diversité en emploi.
- **Site ministériel (www.micc.gouv.qc.ca)**
  Ce site propose de l'information sur les activités, les services et les orientations du Ministère. Il donne également accès aux publications ainsi qu'à des recherches et des statistiques sur l'immigration et l'intégration.

Après trois ans de croissance, la fréquentation des sites Internet du Ministère a connu un léger fléchissement comparativement à l'année 2011-2012. La diminution des campagnes de promotion du Ministère à l'étranger au cours de la dernière année peut expliquer la stabilisation de la fréquentation des sites du Ministère.

Les travaux de refonte des sites Internet amorcés au cours de l'année ont été suspendus. Ils reprendront en 2013 afin d'assurer l'arrimage avec les projets de prestation électronique de services en cours d'élaboration.

FRÉQUENTATION DES SITES MINISTÉRIELS (NOMBRE MOYEN DE VISITES PAR MOIS)

SITES	2010-2011	2011-2012	2012-2013
www.immigration-quebec.gouv.qc.ca	817 622	942 271	932 400
www.quebecinterculturel.gouv.qc.ca	6 671	6 556	5 388
www.micc.gouv.qc.ca	43 926	53 737	55 922
TOTAL	**868 219**	**1 002 564**	**993 710**

SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DES STANDARDS SUR L'ACCESSIBILITÉ DU WEB

Pour se conformer aux standards sur l'accessibilité du Web, des modifications ont été apportées aux sites Internet du Ministère. Ainsi, chaque site possède maintenant une page d'information sur l'accessibilité qui décrit les mesures prises par le Ministère pour en assurer la conformité. Toutefois, certains obstacles à l'accessibilité demeurent et des ajustements sur des éléments jugés non conformes seront réalisés progressivement par le Ministère.

Les personnes qui éprouvent des difficultés à naviguer dans les sites du Ministère ou qui ont de la difficulté à remplir un formulaire en ligne peuvent obtenir de l'assistance en communiquant avec le Ministère par courriel ou par téléphone.

Une clause sur l'accessibilité du Web sera ajoutée aux modèles de contrats et d'appels d'offres afin que les projets de services en ligne soient conformes.

Le personnel a été sensibilisé à l'application des nouveaux standards par l'entremise des comités de gestion de tous les secteurs du Ministère.

Au cours des prochains mois, un programme de formation sera mis en place à l'intention du personnel du Ministère qui conçoit des documents pour les sites Internet et intranet.

LE FRANÇAIS EST L'UNE DES VALEURS FONDAMENTALES DE LA SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE ET DE SON IDENTITÉ. EN SE DOTANT D'UNE POLITIQUE LINGUISTIQUE, LE QUÉBEC A VOULU ASSURER LA PÉRENNITÉ DE SA LANGUE OFFICIELLE SUR SON TERRITOIRE. LE FRANÇAIS EST L'UNE DES VALEURS FONDAMENTALES DE LA SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE ET DE SON IDENTITÉ. EN SE DOTANT D'UNE POLITIQUE LINGUISTIQUE, LE QUÉBEC A VOULU ASSURER LA PÉRENNITÉ DE SA LANGUE OFFICIELLE SUR SON TERRITOIRE. LE FRANÇAIS EST L'UNE DES VALEURS FONDAMENTALES DE LA SOC
POLITIQUE LINGUISTIQUE. LE QUÉBEC A VO
SON TERRITOIRE. LE FRANÇAIS EST L'UNE DE

SECRÉTARIAT À LA POLITIQUE LINGUISTIQUE

MESSAGE DU SOUS-MINISTRE ASSOCIÉ

Madame Diane De Courcy
Ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles
et ministre responsable de la Charte de la langue française
Édifice Gérald-Godin
360, rue McGill
Montréal (Québec) H2Y 2E9

Madame la Ministre,

C'est avec plaisir que je vous présente le rapport annuel de gestion du Secrétariat à la politique linguistique pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2013. Il vous est transmis pour dépôt à l'Assemblée nationale.

Ce rapport annuel de gestion présente l'ensemble des actions et projets menés par le Secrétariat à la politique linguistique au cours de l'exercice 2012-2013 conformément à son mandat. En marge des activités courantes, son personnel a été appelé à intervenir dans plusieurs dossiers d'envergure : le projet de loi n° 14, la consultation publique sur le projet et la Stratégie commune d'intervention pour Montréal 2008-2013, ce qu'il a fait avec cœur et engagement.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'assurance de ma haute considération.

Le sous-ministre associé responsable de l'application de la politique linguistique,

Jacques Beauchemin
Montréal, septembre 2013

DÉCLARATION DE LA DIRECTION

L'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion relève de la responsabilité du sous-ministre associé responsable de l'application de la politique linguistique et de la directrice du Secrétariat à la politique linguistique. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données incluses dans le rapport et des contrôles afférents.

Les résultats et les données du *Rapport annuel de gestion 2012-2013* du Secrétariat à la politique linguistique :

- décrivent fidèlement la mission, les défis et les orientations stratégiques du Secrétariat ;
- présentent les objectifs et les résultats du plan stratégique et du plan annuel de gestion ;
- présentent des données exactes et fiables.

Nous déclarons que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion, ainsi que les pièces justificatives transmises à la Direction de la vérification interne aux fins de validation, sont fiables et qu'elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2013.

Jacques Beauchemin

Sous-ministre associé responsable de l'application de la politique linguistique

Brigitte Jacques

Directrice du Secrétariat à la politique linguistique

Montréal, septembre 2013

RAPPORT DE VALIDATION DES RÉSULTATS

Monsieur Jacques Beauchemin
Sous-ministre associé responsable de l'application de la politique linguistique
Secrétariat à la politique linguistique
Édifice Gérald-Godin
360, rue McGill
Montréal (Québec) H2Y 2E9

Monsieur le Sous-Ministre associé,

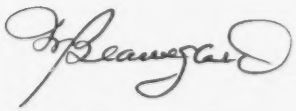
Nous avons procédé à l'examen des résultats contenus dans le rapport annuel de gestion du Secrétariat à la politique linguistique pour l'exercice du 1er avril 2012 au 31 mars 2013.

La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation des données incombe à la direction du Secrétariat. Notre responsabilité consiste à exprimer un avis sur la plausibilité et la cohérence de l'information en nous basant sur nos travaux d'examen.

Cet examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté à recueillir des renseignements, à utiliser des procédés analytiques, à réviser des calculs, à obtenir des pièces justificatives et à discuter de l'information fournie par le Secrétariat. Cet examen ne constitue pas une vérification.

Au terme de notre examen, nous concluons que les résultats présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* du Secrétariat à la politique linguistique nous paraissent, à tous égards, plausibles et cohérents.

La directrice de la vérification interne,



Manon Beauregard

Montréal, septembre 2013

PRÉSENTATION DU SECRÉTARIAT À LA POLITIQUE LINGUISTIQUE

MISSION

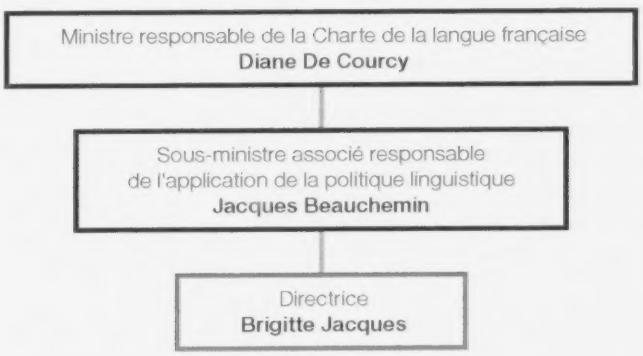
Créé en 1988, le Secrétariat à la politique linguistique a un mandat de coordination, de concertation et de promotion en ce qui a trait à la politique linguistique québécoise. Plus précisément, la mission du Secrétariat consiste à :

- Assister et conseiller la ministre responsable de la Charte de la langue française pour la mise en œuvre de la politique linguistique québécoise et intervenir dans les dossiers qu'elle lui confie ;
- Coordonner la conduite des travaux relatifs aux projets de modifications législatives ou réglementaires en matière de langue et agir comme soutien dans les dossiers judiciaires concernant la Charte de la langue française ;
- Réaliser les interventions nécessaires afin d'assurer la cohérence et le suivi des actions gouvernementales dans le domaine linguistique ;
- Soutenir et mettre en œuvre des actions concertées visant l'emploi, la qualité et la promotion du français au Québec ;
- Faire connaître la politique linguistique, au Québec et à l'étranger.

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

Le Secrétariat à la politique linguistique est placé sous l'autorité du sous-ministre associé responsable de l'application de la politique linguistique, lequel relève de la ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles et ministre responsable de la Charte de la langue française.

SECRÉTARIAT À LA POLITIQUE LINGUISTIQUE



Le Secrétariat à la politique linguistique avait en 2012-2013 un effectif autorisé de 12 postes. Cet effectif a été ramené à 11 postes pour l'année 2013-2014.

En cours d'année, le Secrétariat a changé de ministère d'accueil et il a intégré progressivement ses activités à celles du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, avec qui il travaille en étroite collaboration.

CONCERTATION AVEC LES ORGANISMES LINGUISTIQUES

Le Secrétariat à la politique linguistique travaille également en concertation avec les trois organismes créés par la Charte de la langue française : la Commission de toponymie, le Conseil supérieur de la langue française et l'Office québécois de la langue française. Ces organismes occupent, chacun, un créneau particulier de la politique linguistique et réalisent, par leurs actions, le *Plan stratégique en matière de politique linguistique 2009-2014*, concrétisant la volonté de la société québécoise de vivre en français au Québec dans un contexte de diversité et d'ouverture sur le monde.

CONTEXTE

Le français est l'une des valeurs fondamentales de la société québécoise et de son identité. En se dotant d'une politique linguistique, le Québec a voulu assurer la pérennité de sa langue officielle sur son territoire.

Plus récemment, en proposant des modifications à la Charte de la langue française, à la Charte des droits et libertés de la personne et à d'autres dispositions législatives, le gouvernement voulait renforcer l'usage du français dans l'espace public et assurer une intégration réussie, en français, des personnes immigrantes.

MAINTENIR LE STATUT DU FRANÇAIS AU QUÉBEC : UN DÉFI CONSTANT

Le Québec est la seule province canadienne dont la majorité de la population est de langue maternelle française. Évoluant dans un environnement nord-américain et une économie mondiale de plus en plus intégrée, il fait face aux pressions de la mondialisation et de l'utilisation des technologies de l'information et des communications dont les effets, favorables à l'utilisation de l'anglais, se font sentir dans tous les secteurs de la vie publique, notamment le travail, le commerce, les affaires et la recherche, particulièrement sur l'île de Montréal.

Comme l'indiquent les données du recensement de 2011, la population québécoise se diversifie sur le plan linguistique. Cela résulte notamment de la baisse marquée de la fécondité des francophones qui s'est amorcée dans les années 1960, du vieillissement conséquent de la population, surtout celle de langue française, et de l'augmentation du nombre de personnes immigrantes n'ayant pas le français comme langue maternelle. Cette dernière tendance est plus perceptible sur l'île de Montréal, où sont concentrées les personnes de langues maternelles autres que française.

De fait, de 2006 à 2011, la proportion de la population québécoise de langue maternelle française a continué de diminuer pour se situer à 78,9 % ; celle de langue maternelle anglaise est demeurée relativement stable, à 8,3 %. Par contre, la proportion de personnes ayant une autre langue que le français ou l'anglais comme langue maternelle a connu une croissance, passant de 12,3 % en 2006 à 12,8 % en 2011, comparativement à 10,3 % en 2001. Sur l'île de Montréal seulement, les allophones représentaient, en 2011, 33,7 % de la population.

L'avenir démolinguistique du Québec dépend donc, à long terme, non seulement de l'attachement des francophones à leur langue, mais aussi de l'attrait qu'exerce le français sur les personnes dont il n'est pas la langue maternelle. C'est d'autant plus important que, en contrepoids du vieillissement de la population, de la faible natalité et de la baisse du poids démographique du Québec au sein du Canada, l'immigration devient, parmi d'autres, un levier incontournable pour le développement du Québec.

PROMOUVOIR LE FRANÇAIS ET EN FAVORISER LA MAÎTRISE : UNE NÉCESSITÉ

Ces changements posent aussi des défis au regard de l'utilisation du français et de sa maîtrise. Que ce soit à l'école, au travail ou dans les autres sphères de la vie publique, l'évolution des besoins de communication conditionne les exigences en matière de compétence linguistique.

Pour que la population du Québec, notamment celle des jeunes, soit en mesure de relever, en français, les défis actuels de la communication publique, il faut qu'elle puisse maîtriser cette langue. Conséquemment, il devient plus nécessaire que jamais que lui soient fournis des outils linguistiques et terminologiques adaptés et constamment mis à jour.

De plus, la politique linguistique québécoise doit couvrir de larges champs d'intervention pour favoriser l'essor du français. La promotion de l'utilisation de la langue française dans l'administration publique, dans les établissements d'enseignement, dans les milieux de travail et dans les commerces demeure nécessaire pour renforcer la place du français dans l'espace public. C'est l'objectif que poursuit le *Plan stratégique en matière de politique linguistique 2009-2014*, qui a encadré l'action du Secrétariat à la politique linguistique.

FAITS SAILLANTS DES RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013

Outre les activités menées en soutien aux interventions de la ministre responsable de l'application de la Charte de la langue française et à la réalisation de sa planification stratégique, en 2012-2013 le Secrétariat à la politique linguistique a consacré la majeure partie de ses ressources humaines aux travaux menant au dépôt du projet de loi n° 14, Loi modifiant la Charte de la langue française, la Charte des droits et libertés de la personne et d'autres dispositions législatives, ainsi qu'à la consultation publique qui s'en est suivie. Cette consultation a nécessité la préparation de documents en vue des auditions publiques tenues dans le cadre de la commission parlementaire sur le projet de loi n° 14 ainsi que l'analyse des 87 mémoires, des 4 355 questionnaires et des 146 commentaires qui y ont été présentés.

Le Secrétariat a également réalisé les activités suivantes :

- Les réflexions conduites en vue de déposer un projet de loi pour mettre fin à l'effet passerelle de certains établissements privés non subventionnés ;
- La coordination, le suivi et la mise en œuvre de la Stratégie commune d'intervention pour Montréal 2008-2013 – *Le français, notre affaire à tous*, ainsi que la reddition de comptes annuelle qui en découle ;
- La gestion du Programme de promotion du français lors d'activités culturelles, reconduit pour une quatrième année ;
- Le renouvellement du financement du programme *Parlez-moi d'une langue !*, géré par l'Union des écrivaines et des écrivains québécois, visant les populations étudiantes de l'enseignement collégial et universitaire ;
- Un ensemble de travaux faisant progresser l'intégration des missions respectives du Secrétariat à la politique linguistique et du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles.

PLAN STRATÉGIQUE 2009-2014

Le *Plan stratégique en matière de politique linguistique 2009-2014*, qui présente une approche particulière, engage conjointement la Commission de toponymie, le Conseil supérieur de la langue française, l'Office québécois de la langue française et le Secrétariat à la politique linguistique. Il s'articule autour des cinq grandes orientations suivantes :

- Renforcer la place du français dans les milieux de travail et dans les services au public ;
- Cibler et bonifier l'offre linguistique, terminologique et toponymique ;
- Documenter les connaissances sur la situation linguistique et sur les questions touchant la langue française au Québec ;
- Mettre en valeur la politique linguistique québécoise et célébrer la vitalité du français ;
- Moderniser l'offre de service et accroître la performance de l'organisation.

ORIENTATION 1

RENFORCER LA PLACE DU FRANÇAIS DANS LES MILIEUX DE TRAVAIL ET DANS LES SERVICES AU PUBLIC

USAGE DU FRANÇAIS DANS L'ESPACE PUBLIC QUÉBÉCOIS

Programme de promotion du français lors d'activités culturelles

Le Programme de promotion du français lors d'activités culturelles pour l'année 2012-2013 a été lancé le 31 octobre 2012. Il constitue l'une des mesures annoncées dans le plan d'action *Réussir ensemble en français* et a été créé en 2009 par le Secrétariat à la politique linguistique.

Pour une quatrième année consécutive, ce programme soutient des projets qui mettent un accent particulier sur l'utilisation, la valorisation et la célébration du français lors d'activités culturelles, existantes ou nouvellement créées, et qui visent à sensibiliser le public – notamment les jeunes et les groupes dont le français n'est pas la langue maternelle – à la richesse et à la vitalité de la langue française ainsi qu'à l'importance de la maîtriser. Il s'adresse à tous les organismes québécois qui ont pour mission principale :

- D'offrir des activités culturelles, en tant que diffuseur culturel, service culturel d'une municipalité ou d'un établissement d'enseignement postsecondaire, que ce soit en saison régulière ou à l'occasion d'un festival culturel ;
- De promouvoir la langue française, notamment par la tenue d'activités culturelles ;
- De promouvoir un mode d'expression culturelle particulier dont la dimension linguistique est essentielle.

Cette année, le Secrétariat à la politique linguistique a reçu 62 demandes de subvention provenant de 15 régions différentes. De ce nombre, 29 projets ont été retenus par le comité d'évaluation et ont fait l'objet d'une aide financière. L'enveloppe globale consacrée au programme était de 350 000 $ pour 2012-2013. Parmi les organismes soutenus, mentionnons le Réseau intercollégial des activités socioculturelles du Québec, qui décerne un prix pour la qualité du français à *Cégeps en spectacles* ; la Maison de la culture Ahuntsic-Cartierville pour son spectacle interculturel *Des mots sur mesure* ; le Projet Ose et sa *Caravane des dix mots québécoise* ; le Village en chanson de Petite-Vallée et son activité *Jeunesse en ondes* ; l'organisme Lis avec moi, qui tient au cours de l'été l'activité *Lis avec moi dans la rue* ; le Festival international de la chanson de Granby et son spectacle *Jamais trop tôt* ; ainsi que le Festival *L'Outaouais en fête*.

Charte de la langue française

C'est le 26 août 1977 que fut adoptée la Charte de la langue française, communément appelée « loi 101 ». Cette loi consacrait le français comme langue officielle et commune du Québec et visait à assurer la primauté du français dans l'affichage, dans l'enseignement et en milieu de travail. Diverses manifestations ont été prévues en vue de souligner le 35e anniversaire de la Charte de la langue française, en 2012.

Également en 2012, afin de renforcer le statut de la langue française au Québec, un vaste chantier de réflexion a été amorcé en vue d'une refonte de la Charte. Cette refonte touche notamment à l'emploi du français au travail, à l'école et dans les entreprises, et elle comporte des dispositions pour assurer une intégration réussie des personnes immigrantes. Le 5 décembre 2012, la ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles et ministre responsable de la Charte de la langue française a déposé le projet de loi n° 14, Loi modifiant la Charte de la langue française, la Charte des droits et libertés de la personne et d'autres dispositions législatives.

Le dépôt du projet de loi n° 14 a donné lieu à une consultation générale et à des auditions publiques, qui ont été amorcées en février 2013 par la Commission parlementaire de la culture et de l'éducation. Toute personne et tout organisme souhaitant exprimer son opinion sur ce sujet ont eu l'occasion de soumettre un mémoire, d'adresser une demande d'intervention sans mémoire ou de remplir un questionnaire en ligne. Un total de 87 mémoires ont ainsi été reçus, de même que 4 355 questionnaires remplis en ligne et 146 commentaires envoyés au moyen d'un formulaire Internet. Tous ces documents ont été transmis aux membres de la Commission parlementaire ainsi qu'à la ministre, qui faisait partie de la Commission pour la durée de ce mandat.

Le Secrétariat à la politique linguistique a veillé à la préparation des documents en vue de la consultation générale et des auditions publiques sur le projet de loi n° 14 ainsi qu'à l'analyse et au résumé des opinions qui y ont été présentées sous forme de mémoire, de commentaire et de questionnaire.

Parallèlement au dépôt du projet de loi n° 14, d'autres propositions de mesures législatives ont été annoncées en vue de mettre fin au phénomène des « écoles à effet passerelle », c'est-à-dire à la possibilité que la scolarité reçue en anglais dans un établissement privé non subventionné puisse permettre à un enfant d'obtenir un droit constitutionnel à recevoir un enseignement en anglais financé par l'État, pour lui, sa fratrie et sa descendance. Des travaux ont donc été entrepris à l'hiver 2012-2013 afin d'envisager différentes possibilités d'intervention, au-delà des améliorations déjà prévues dans le projet de loi n° 14. Ces réflexions ont été menées au Secrétariat en collaboration avec le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport.

En somme, le Secrétariat à la politique linguistique a été spécialement mobilisé au cours de l'exercice 2012-2013 pour la réalisation des diverses opérations de réflexion, de consultation, de concertation et de production législative et documentaire liées au projet de refonte de la Charte et d'autres mesures législatives associées.

Mise en œuvre et suivi de la Stratégie commune d'intervention pour Montréal 2008-2013 – *Le français, notre affaire à tous*

Signée en octobre 2008 par les représentantes et représentants du gouvernement, par des gens d'affaires montréalais et des milieux syndicaux, de l'éducation et de la culture, la Stratégie commune d'intervention pour Montréal 2008-2013 – *Le français, notre affaire à tous* a pour objectif de consolider le français dans les entreprises employant moins de 50 personnes. Elle contenait au départ une trentaine de mesures axées sur la formation, l'accompagnement, la promotion et la sensibilisation ; depuis son lancement huit nouvelles mesures se sont ajoutées. Le Secrétariat à la politique linguistique en coordonne la mise en œuvre et le suivi.

Le mécanisme de suivi de la Stratégie commune est constitué d'un comité directeur des orientations, assisté d'un comité de suivi des activités et d'un secrétariat. Conformément à l'entente signée en 2008, le comité directeur doit effectuer un bilan des réalisations prévues et en faire rapport annuellement au gouvernement.

Parmi les réalisations de la Stratégie commune, en 2012-2013, notons les suivantes :

- La publication, en juin 2012, du troisième rapport sur les réalisations de la Stratégie commune, couvrant la période du 11 octobre 2008 au 31 mars 2012, qui met à jour les résultats en vue de consolider la place du français dans les petites entreprises montréalaises ;
- La poursuite, par le Secrétariat à la politique linguistique et l'Office québécois de la langue française, des démarches de francisation volontaire auprès des petites entreprises. Au 31 mars 2013, 354 petites entreprises avaient reçu de l'Office une attestation de conformité à la Charte de la langue française et 370 autres étaient en voie d'en recevoir une ; de plus, 16 partenaires socioéconomiques du Grand Montréal étaient associés à la Stratégie commune ;
- La poursuite de partenariats avec cinq universités montréalaises – Concordia, McGill, UQAM, HEC Montréal et Université de Montréal – afin qu'elles sensibilisent leurs étudiantes et étudiants, étrangers et québécois, à l'usage et à la qualité du français ;
- Les cours de français en milieu de travail offerts conjointement par le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Emploi-Québec, la Commission des partenaires du marché du travail et le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport aux travailleuses et travailleurs immigrants, qui ont connu une popularité croissante : une hausse de 73 % de l'affluence des personnes immigrantes a été constatée sur deux ans, entre 2009-2010 et 2011-2012 ;
- L'enrichissement du portail Web du *Carrefour francisation*, un guichet unique en matière d'outils et services de francisation. Les travaux de bonification ont transformé le portail en une plateforme toujours aussi informationnelle mais également dynamique et interactive. De plus, les efforts consentis font de cette plateforme un outil plus convivial et plus fiable pour la collecte de données.

Démarches visant à modifier le Règlement sur la langue du commerce et des affaires

Les démarches visant à modifier le Règlement sur la langue du commerce et des affaires qui avaient été entreprises au cours de l'année 2011-2012 par le Secrétariat à la politique linguistique, en collaboration avec l'Office québécois de la langue française, se sont poursuivies afin que six types de gros électroménagers, fabriqués à l'extérieur du Québec mais vendus ici, comportent des inscriptions en français. Ce projet de règlement, qui a pour objet de restreindre la portée de l'une des dérogations à l'article 51 de la Charte de la langue française, a été prépublié en avril 2012 dans la *Gazette officielle du Québec*[12]. La période de consultation publique s'est terminée en mai 2012.

FRANCISATION DE L'ADMINISTRATION

Veiller à la cohérence des actions de l'Administration en matière d'emploi et de qualité de la langue française

Soutien technique à l'Administration québécoise

Comme par les années passées, le Secrétariat à la politique linguistique a veillé à la cohérence des actions de l'administration publique québécoise en matière linguistique. Régulièrement consulté par les ministères et les organismes qui souhaitent s'assurer que leurs pratiques ou les clauses linguistiques contenues dans diverses ententes intergouvernementales ou autres sont conformes à la politique linguistique québécoise, le Secrétariat a répondu à une douzaine de demandes de cet ordre en 2012-2013. Il a fourni des renseignements, à la demande de divers comités ministériels, sur des mesures projetées pouvant avoir des effets sur la politique linguistique québécoise.

ORIENTATION 2

CIBLER ET BONIFIER L'OFFRE LINGUISTIQUE, TERMINOLOGIQUE ET TOPONYMIQUE

OUTILS D'AIDE À LA MAÎTRISE DU FRANÇAIS

Soutenir des projets liés au développement et à la diffusion d'outils d'aide à la maîtrise du français ainsi qu'à la recherche sur le français en usage au Québec

Dans le cadre du Programme de promotion du français lors d'activités culturelles 2012-2013, le Secrétariat à la politique linguistique a accordé une aide financière de 11 100 $ à la Bibliothèque Frontenac (Ville de Montréal) pour la tenue d'une série de douze ateliers visant la conception et la réalisation d'une affiche et d'un jeu de cartes abécédaire. Ces outils seront réalisés par un groupe d'élèves, jeunes et adultes, issus des communautés culturelles et en processus de francisation. Le produit final fera l'objet d'une diffusion dans le cadre d'un lancement et d'une exposition.

12. G. O. Q., II, 4 avril 2012, 144e année, no 14, p. 1677.

ORIENTATION 3

DOCUMENTER LES CONNAISSANCES SUR LA SITUATION LINGUISTIQUE
ET SUR LES QUESTIONS TOUCHANT LA LANGUE FRANÇAISE AU QUÉBEC

EXPERTISE EN MATIÈRE D'AMÉNAGEMENT LINGUISTIQUE

Maintenir et développer les connaissances en matière d'aménagement linguistique

Veille linguistique

En raison même de sa mission, le Secrétariat à la politique linguistique maintient une veille stratégique sur de nombreux sujets liés aux politiques linguistiques et à la promotion des langues. En particulier, il recueille régulièrement de l'information sur les mesures d'aménagement linguistique prises ailleurs dans le monde, et porte une grande attention aux défis linguistiques auxquels font face de nombreux États. Par exemple, il a suivi de près et commenté l'évolution du projet de politique de promotion de la langue française, élaboré par le Groupe de travail sur le français dans la vie internationale de l'Organisation internationale de la Francophonie. La *Politique intégrée de promotion de la langue française* a été adoptée lors du XIV[e] Sommet de la Francophonie, en octobre 2012, à Kinshasa.

Le Secrétariat à la politique linguistique suit aussi les actions de l'UNESCO relativement à la protection des langues et il surveille toute question susceptible de documenter l'état du français à l'échelle du monde.

Échanges avec les partenaires étrangers

Le Secrétariat a également contribué aux activités du réseau francophone des Organismes de politique et d'aménagement linguistiques (OPALE) ainsi qu'au colloque international tenu en marge de la réunion des organismes du réseau, intitulé *Le français dans l'espace public*, les 2 et 3 octobre 2012 à Montréal. Une conseillère du Secrétariat y a prononcé une conférence ayant pour titre *Assurer le visage français dans l'affichage : perspectives historique et juridique*. Ce colloque était organisé par le réseau OPALE, en collaboration avec l'Office québécois de la langue française, le Conseil supérieur de la langue française et le Secrétariat à la politique linguistique.

Les travaux ont porté cette année sur les communications publiques et le paysage linguistique, s'intéressant à la question du français comme langue du travail. Les participantes et participants ont aussi eu l'occasion d'approfondir leur réflexion sur la place qu'occupe ou que devrait occuper le français dans l'espace public de divers États et sur les stratégies dont ceux-ci se sont dotés pour en favoriser l'utilisation. Ces travaux ont réuni des personnes des quatre coins de la planète, venues de différents horizons professionnels.

ORIENTATION 4

METTRE EN VALEUR LA POLITIQUE LINGUISTIQUE QUÉBÉCOISE
ET CÉLÉBRER LA VITALITÉ DU FRANÇAIS

POLITIQUE LINGUISTIQUE QUÉBÉCOISE

Mieux faire connaître la politique linguistique au Québec et à l'extérieur du Québec

Site Web du Secrétariat

Le site Web du Secrétariat à la politique linguistique (www.spl.gouv.qc.ca) a connu une forte hausse de fréquentation en 2012-2013, avec une moyenne de 4 707 visites mensuelles, comparativement à 2 815 visites mensuelles en 2011-2012.

Cette hausse s'explique notamment par le fait que le site Web du Secrétariat constitue une référence en matière d'information sur la politique linguistique québécoise ainsi que sur la Charte de la langue française et le projet de refonte déposé en décembre 2012.

Les internautes peuvent également se servir du site du Secrétariat pour demander de l'information sur divers aspects de la politique linguistique ou de la Charte de la langue française, ou encore pour obtenir des publications. Du 1[er] avril 2012 au 31 mars 2013, le Secrétariat a répondu à 56 demandes d'information et à 32 demandes de publication.

Publications du Secrétariat

En 2012-2013, le Secrétariat a distribué plus de 9 000 exemplaires de ses brochures et publications. Les publications les plus demandées ont été, dans l'ordre, *La langue française au Québec – 400 ans, quelques repères*, *L'ABC de la politique linguistique québécoise* et *Vivre en français au Québec*, en particulier la version originale française et la version traduite en mandarin.

Rencontres d'information, travaux de collaboration et échanges avec les partenaires

En 2012-2013, le Secrétariat a eu plusieurs occasions de partager son expertise en matière d'aménagement linguistique avec des personnalités québécoises, canadiennes et étrangères, et avec des groupes de visiteurs.

Il a également participé aux rencontres du Centre de la francophonie des Amériques et aux travaux de l'Observatoire démographique et statistique de l'espace francophone, notamment aux rencontres du conseil d'administration.

Dans un autre registre, le Secrétariat a participé, aux côtés des organismes linguistiques de la Charte (Office québécois de la langue française, Conseil supérieur de la langue française et Commission de toponymie), au premier Forum mondial de la langue française, qui s'est déroulé en juillet 2012 à Québec. Animation d'ateliers et présence au kiosque d'Espace Québec étaient au programme du Secrétariat. Une conseillère du Secrétariat a en outre animé un atelier – « La francophonie espace de tensions linguistiques » – réunissant six conférenciers provenant d'Europe et du Québec.

Enfin, deux représentants du Secrétariat ont contribué au Forum de la francophonie canadienne, qui s'est déroulé à Québec les 28 et 29 mai 2012. Ils y ont animé chacun une table ronde sur l'évolution des relations entre le Québec et les communautés francophones et acadiennes.

Contribuer au maintien des dispositions de la Charte de la langue française

Lorsque des dispositions de la Charte de la langue française sont contestées devant les tribunaux, le Secrétariat à la politique linguistique participe étroitement aux travaux qui permettent au Procureur général du Québec de défendre la validité des dispositions contestées, par exemple dans divers dossiers relatifs à la langue d'affichage ou à la langue d'enseignement.

SENSIBILISATION À LA VIE EN FRANÇAIS

Promouvoir et valoriser la vie en français dans l'espace public

Programme de promotion de la langue française

Le Secrétariat à la politique linguistique est responsable de la gestion du programme d'aide financière *Promotion et diffusion de la langue française*. En 2012-2013, il a attribué 11 subventions totalisant 86 500 $. Parmi les projets subventionnés, mentionnons le 21e Concours de vulgarisation de la recherche de l'Association canadienne-française pour l'avancement des sciences, la Dictée Paul-Gérin-Lajoie, les activités de promotion de la langue de l'Association pour le soutien et l'usage de la langue française, les campagnes promotionnelles d'Impératif français – *Oui, je parle français*, *La Francophonie dans tous ses états* et *Le français, c'est beaucoup plus qu'une langue!* –, la réalisation du documentaire *Intimités francophones* et la publication de la revue *Québec français*.

Programme Parlez-moi d'une langue!

Soutenu depuis 1997, le programme *Parlez-moi d'une langue!*, mis en place par l'Union des écrivaines et des écrivains québécois, permet à des écrivaines et des écrivains, des journalistes et des spécialistes de la communication orale ou écrite de transmettre leur passion pour la langue française à des étudiantes et étudiants des établissements d'enseignement supérieur.

Pour l'exercice 2012-2013, le programme disposait d'une enveloppe de 96 700 $. Au 31 mars 2013, 168 rencontres dans les établissements collégiaux avaient été prévues ou avaient été réalisées ; dans les universités, 44 rencontres avaient été prévues ou réalisées. Au cours de ces rencontres, ce sont 142 conférencières et conférenciers qui auront visité 63 départements d'établissements collégiaux de 16 régions différentes et 14 départements d'enseignement universitaire de 7 régions du Québec. Selon les rapports d'évaluation reçus au 31 mars 2013, 4 999 élèves ont participé à ces rencontres.

La plupart des établissements qui recourent au programme *Parlez-moi d'une langue!* sont francophones et publics. Cependant, la clientèle inclut également des établissements anglophones, quelques collèges privés et des instituts spécialisés tels que l'Institut de technique agroalimentaire de Saint-Hyacinthe et l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec.

Triathlon du français

Télé-Québec a tenu en 2012-2013, en collaboration avec le Secrétariat, la dernière édition du *Triathlon du français*, une compétition sur le Web qui vise à sensibiliser la relève en journalisme à l'importance de maîtriser la langue française pour mieux communiquer. Les noms des gagnants ont été dévoilés le 29 avril 2012. Quatre bourses ont été remises aux meilleures équipes dans chacune des deux catégories, ces prix totalisant 52 000 $.

Souligner l'apport remarquable en faveur de la langue française de personnes, de groupes, d'organismes ou d'entreprises

Prix Georges-Émile-Lapalme

Cette année encore, le Secrétariat a collaboré à l'attribution du prix Georges-Émile-Lapalme, la distinction la plus prestigieuse accordée par le gouvernement du Québec pour la promotion et le rayonnement de la langue française. Le prix Georges-Émile-Lapalme 2012 a été décerné à M. Benoit Melançon. Le lauréat est professeur et directeur du Département des littératures de langue française de l'Université de Montréal, éditeur aux Presses de l'Université de Montréal, chercheur, conférencier, blogueur et webmestre. M. Melançon a aussi publié de nombreux articles et ouvrages au cours des trente dernières années, dont l'essai *Les yeux de Maurice Richard. Une histoire culturelle*.

ORIENTATION 5

MODERNISER L'OFFRE DE SERVICE ET ACCROÎTRE LA PERFORMANCE DE L'ORGANISATION

GESTION DES COMPÉTENCES ET DES SAVOIRS

Implanter une culture de reconnaissance afin d'attirer et de retenir un personnel compétent et performant

Le personnel du Secrétariat à la politique linguistique a été mis à contribution de façon intensive dans le contexte de la transition organisationnelle vers le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. Les professionnelles et professionnels ont été invités à présenter leurs dossiers à leurs nouvelles autorités ministérielles, mettant ainsi en valeur leurs différentes expertises. En outre, des efforts ont été consentis afin d'établir de bonnes relations entre les équipes du Ministère et du Secrétariat, et un comité de transition a été mis en place pour faciliter l'intégration du Secrétariat au nouveau ministère d'accueil.

Favoriser le développement des compétences des gestionnaires et du personnel

En 2012-2013, le personnel du Secrétariat à la politique linguistique a bénéficié de formations pour une valeur de 8 267 $. Quatre employées ont ainsi reçu des formations dans différents domaines, selon leurs responsabilités : en administration et comptabilité, en secourisme, en aménagement linguistique et en éthique.

Faciliter la transmission et l'actualisation des savoirs stratégiques

Un projet de refonte du plan de classification et de conservation documentaire a été élaboré durant l'année 2012-2013. Le but de cette refonte est de fournir un cadre uniforme au classement électronique et papier et de faciliter l'accès à l'information ainsi que le transfert des connaissances. Bref, il permettra d'accroître la performance du Secrétariat. Ce projet sera complété et mis en œuvre en 2013-2014.

APPLICATION DES EXIGENCES LÉGISLATIVES

Pour l'application des exigences législatives touchant les questions suivantes, on se référera aux rubriques correspondantes du rapport annuel de gestion étant donné que le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles fournit des services administratifs au Secrétariat à la politique linguistique :

- L'accès à l'égalité en emploi ;
- Le plan d'action de développement durable ;
- L'égalité hommes-femmes ;
- L'éthique ;
- L'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration ;
- L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels ;
- Le Plan d'action gouvernemental *La diversité : une valeur ajoutée* ;
- La *Politique de financement des services publics* ;
- Les recommandations du Vérificateur général du Québec.

ANNEXES
1 - 2 - 3 - 4

Annexe 1

GLOSSAIRE

Mise en garde: *Ce glossaire n'est pas exhaustif et est présenté à titre indicatif seulement afin de faciliter la compréhension du domaine de l'immigration au Québec. Il ne constitue pas une référence légale. Les définitions des termes et expressions qui se trouvent dans les lois et règlements du Québec et du Canada ont préséance sur toute autre définition publiée.*

Aide familiale ou aide familial
Personne immigrante arrivée au Québec dans le cadre du Programme des aides familiaux résidants[13] du gouvernement canadien. Cette personne peut demander la résidence permanente au Canada dans les quatre années qui suivent son arrivée lorsqu'elle a travaillé pendant deux ans à titre d'aide familiale ou d'aide familial.

Cas humanitaire
Personne immigrante sélectionnée et admise au Québec du fait qu'elle a démontré être dans une situation de détresse telle qu'elle mérite une considération humanitaire, conformément aux dispositions du Règlement sur la sélection des ressortissants étrangers.

Catégorie d'immigration
L'immigration au Québec est établie en fonction de quatre grandes catégories : Immigration économique, Regroupement familial, Personnes réfugiées ou en situation semblable et Immigration autre. Le dénombrement par catégorie inclut la requérante principale ou le requérant principal, sa conjointe ou son conjoint et les enfants à charge qui les accompagnent.

Demandeuse ou demandeur d'asile
Personne qui se trouve déjà sur le territoire du Québec et qui revendique le statut de personne réfugiée au gouvernement canadien. Ces personnes sont également appelées « revendicatrices ou revendicateurs du statut de réfugié ».

Entrepreneure ou entrepreneur
Personne immigrante sélectionnée par le Québec en vertu de sa capacité à réaliser un projet d'affaires. Ces personnes obtiennent la résidence permanente pour acquérir ou créer une entreprise qu'elles géreront de façon active, seules ou en association. Elles font partie de la sous-catégorie Gens d'affaires.

Étudiante étrangère ou étudiant étranger
Personne dont le but principal de son séjour au Québec est d'étudier et qui est autorisée à le faire. Sauf exception, le consentement du Québec est requis pour la venue de ces personnes sur son territoire. La décision positive du Québec se traduit par la délivrance d'un Certificat d'acceptation du Québec pour études. Ces personnes font partie de l'immigration temporaire.

Gens d'affaires
Sous-catégorie de la catégorie Immigration économique qui inclut les entrepreneures et les entrepreneurs, les travailleuses et les travailleurs autonomes ainsi que les investisseuses et les investisseurs.

Immigration autre
Terme utilisé pour désigner l'ensemble des personnes sélectionnées par le Québec pour des motifs humanitaires ou d'intérêt public.

Immigration économique
Catégorie d'immigration qui regroupe les personnes sélectionnées par le Québec en raison de leurs caractéristiques socioprofessionnelles, de leurs compétences et de leur capacité à contribuer à l'économie. Ces personnes s'orientent vers une activité économique et, selon le cas, occupent un emploi, gèrent une entreprise ou investissent. Cette catégorie inclut les travailleuses et travailleurs qualifiés et les gens d'affaires.

Immigration temporaire
Terme utilisé pour désigner l'ensemble des personnes autorisées à être présentes sur le territoire pour une période limitée et qui le quitteront à l'expiration de leur statut, à moins que ce statut ne soit prolongé ou qu'elles n'acquièrent un autre statut. Il peut s'agir d'une travailleuse ou d'un travailleur temporaire, d'une étudiante étrangère ou d'un étudiant étranger, d'une personne qui vient à titre de visiteuse ou visiteur ou qui est titulaire d'un permis de séjour temporaire.

Investisseuse ou investisseur
Personne sélectionnée par le Québec pour y investir une somme importante dans le but de stimuler le développement économique et la création d'emplois. Elle fait partie de la sous-catégorie Gens d'affaires.

Minorité visible
Selon la Loi sur l'équité en matière d'emploi du gouvernement canadien, « font partie des minorités visibles les personnes, autres que les Autochtones, qui ne sont pas de race blanche ou qui n'ont pas la peau blanche ». Il s'agit principalement des groupes suivants : chinois, sud-asiatique, noir, arabe, asiatique occidental, philippin, asiatique du Sud-Est, latino-américain, japonais et coréen. Cette définition est également utilisée par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse du Québec et par Emploi-Québec.

Personne immigrante admise au Québec
Personne à qui le gouvernement canadien a octroyé la résidence permanente et dont la destination d'établissement, au moment d'immigrer, était une ville au Québec. Les personnes comprises dans ce groupe incluent celles qui sont reparties vers d'autres provinces ou décédées, mais excluent celles qui ont obtenu la résidence permanente ailleurs au Canada et qui se sont installées au Québec par la suite.

13. Le règlement canadien utilise la forme masculine de cette expression.

Personne immigrante sélectionnée par le Québec
Personne qui a été sélectionnée dans le cadre des catégories Immigration économique, Personnes réfugiées ou en situation semblable (sauf les personnes reconnues réfugiées sur place) et Immigration autre.

Personnes réfugiées ou en situation semblable[14]
Catégorie d'immigration qui regroupe les personnes réfugiées prises en charge par l'État ou parrainées, les personnes qui sont reconnues comme réfugiées sur place ainsi que les membres de leur famille et les autres personnes en situation semblable. Il appartient au gouvernement du Canada de déterminer si ce statut peut être accordé. Les personnes reconnues réfugiées sur place ne sont pas soumises à la sélection du Québec, contrairement à celles reconnues réfugiées à l'étranger.

Personne réfugiée parrainée
Personne admise au Québec dans le cadre du Programme de parrainage collectif du fait qu'elle a été reconnue comme personne réfugiée au sens de la Convention de Genève (outre-frontières) ou comme personne de pays source ou de pays d'accueil par le gouvernement canadien. Ce programme permet à des organismes à but non lucratif et à des groupes civils du Québec de manifester leur solidarité à l'égard de ces personnes qui se trouvent à l'extérieur du Canada, en s'engageant à subvenir à leurs besoins essentiels pendant une période déterminée tout en facilitant leur intégration au Québec.

Personne réfugiée prise en charge par l'État
Personne qui se trouve à l'extérieur du Canada, qui a été sélectionnée et admise au Québec du fait qu'elle a été reconnue comme personne réfugiée au sens de la Convention de Genève (outre-frontières) ou comme personne de pays source par le gouvernement canadien.

Personne réfugiée reconnue sur place
Personne à qui l'asile a été conféré par le gouvernement du Canada alors qu'elle se trouvait déjà au Québec.

Programme de l'expérience québécoise
Programme d'immigration visant à faciliter le passage du statut de résidence temporaire au statut de résidence permanente aux étudiantes et étudiants étrangers diplômés du Québec et aux travailleuses et travailleurs temporaires spécialisés.

Requérante principale ou requérant principal
Personne ayant déposé une demande d'immigration au Québec et identifiée comme telle sur le formulaire *Demande de certificat de sélection* du Ministère. La demande peut inclure certains membres de sa famille.

Regroupement familial
Catégorie d'immigration qui regroupe les personnes qui immigrent au Québec en vertu de l'engagement (parrainage) à subvenir à leurs besoins essentiels pris envers le gouvernement du Québec par un proche parent. Toute personne qui réside au Québec et qui a la citoyenneté canadienne ou a obtenu la résidence permanente peut présenter une demande dans le cadre du programme de parrainage de la catégorie Regroupement familial.

Résidence permanente
Statut accordé sur demande par le gouvernement canadien qui donne droit aux personnes sélectionnées à la suite d'une demande d'immigration permanente :

- à la plupart des avantages sociaux auxquels les citoyennes et citoyens canadiens ont droit, notamment à l'assurance maladie ;
- de vivre, de travailler ou d'étudier n'importe où au Canada ;
- de demander la citoyenneté canadienne ;
- d'être protégées en vertu des lois canadiennes et de la Charte canadienne des droits et libertés.

Une personne ayant obtenu ce statut est tenue de payer de l'impôt et de respecter les lois. Elle n'a pas le droit :

- de voter ou de se présenter aux élections ;
- d'occuper un emploi qui requiert une autorisation de sécurité de haut niveau ;
- de demeurer au Canada si elle est reconnue coupable d'un acte criminel grave et est invitée à quitter le pays.

Ressortissante étrangère ou ressortissant étranger
Personne qui n'est pas de citoyenneté canadienne, qui n'a pas obtenu la résidence permanente au sens de la législation sur l'immigration en vigueur au Canada et qui ne s'établit pas au Québec pour représenter un gouvernement étranger ou agir à titre de fonctionnaire international ou fonctionnaire internationale.

Titulaire d'un permis de séjour temporaire
Personne qui ne satisfait pas à toutes les exigences de la loi et du règlement canadien, mais qui est autorisée à entrer et à séjourner sur le territoire en vertu de mesures d'exception.

Travailleuse ou travailleur autonome
Personne sélectionnée par le Québec pour créer son propre emploi par l'exercice d'une profession ou d'un métier à son compte. Elle fait partie de la sous-catégorie Gens d'affaires.

Travailleuse ou travailleur temporaire
Personne étrangère dont le but principal du séjour au Québec est de travailler pour une entreprise déterminée et qui est autorisée à le faire. Le consentement du Québec est requis pour la venue sur son territoire d'une travailleuse ou d'un travailleur temporaire si, selon les règles du gouvernement canadien, il doit y avoir, relativement à l'occupation de cet emploi par une personne étrangère, examen des effets sur le marché du travail. La décision positive du Québec se traduit par la délivrance d'un Certificat d'acceptation du Québec pour travail.

Travailleuse qualifiée ou travailleur qualifié
Personne sélectionnée par le Québec pour occuper un emploi qu'elle est vraisemblablement en mesure d'occuper. Les facteurs de sélection pour cette sous-catégorie de la catégorie Immigration économique sont notamment la formation, l'expérience professionnelle, l'âge, la connaissance du français et de l'anglais, les séjours au Québec, les liens familiaux avec un résidant ou une résidante du Québec, les caractéristiques de la conjointe ou du conjoint qui l'accompagne, les enfants à charge, la capacité d'autonomie financière et l'adaptabilité.

14. Pour d'autres définitions liées à cette catégorie, voir www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/fr/immigrer-installer/refugies-autres/immigration-humanitaire/definitions.html.

Annexe 2

LOIS ET RÈGLEMENTS DONT L'APPLICATION RELÈVE DE LA MINISTRE DE L'IMMIGRATION ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES ET MINISTRE RESPONSABLE DE LA CHARTE DE LA LANGUE FRANÇAISE AU 31 MARS 2013

Immigration et Communautés culturelles

- Loi sur l'immigration au Québec (chapitre I-0.2)
  - Règlement sur les consultants en immigration (I-0.2, r.0.1)
  - Règlement sur l'octroi de prêts à des immigrants en situation particulière de détresse (I-0.2, r.1)
  - Règlement sur la pondération applicable à la sélection des ressortissants étrangers (I-0.2, r.2)
  - Arrêté ministériel concernant la prescription des formulaires d'engagement (I-0.2, r.3)
  - Règlement sur la sélection des ressortissants étrangers (I-0.2, r.4)
  - Règlement sur les services d'intégration linguistique (I-0.2, r.5)
- Loi sur le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (chapitre M-16.1)
  - Modalités de signature de certains actes, documents ou écrits du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (M-16.1, r.1)
- Loi proclamant le Mois de l'histoire des Noirs (chapitre M-37.1)

Charte de la langue française

- Charte de la langue française (chapitre C-11)
- Règlement sur l'affichage de l'Administration (C-11, r.1)
- Décret concernant l'application de l'article 86.1 de la Charte de la langue française aux anglophones du Nouveau-Brunswick (C-11, r.2)
- Règlement sur les critères et la pondération applicables pour la prise en compte de l'enseignement en anglais reçu dans un établissement privé non agréé aux fins de subventions (C-11, r.2.1)
- Règlement de l'Office québécois de la langue française sur la définition de « siège » et sur la reconnaissance des sièges pouvant faire l'objet d'ententes particulières avec l'Office (C-11, r.3)
- Règlement sur la délivrance d'attestations de connaissance de la langue officielle en vue de l'admission aux ordres professionnels et sur certains équivalents à ces attestations (C-11, r.4)
- Règlement concernant la demande de recevoir l'enseignement en anglais (C-11, r.5)
- Règlement sur l'exemption de l'application du premier alinéa de l'article 72 de la Charte de la langue française qui peut être accordée aux enfants présentant des difficultés graves d'apprentissage (C-11, r.6)
- Règlement sur l'exemption de l'application du premier alinéa de l'article 72 de la Charte de la langue française qui peut être accordée aux enfants séjournant au Québec de façon temporaire (C-11, r.7)
- Règlement sur la langue d'enseignement des enfants qui résident ou ont résidé dans une réserve indienne (C-11, r.8)
- Règlement sur la langue du commerce et des affaires (C-11, r.9)
- Règlement autorisant les ordres professionnels à déroger à l'application de l'article 35 de la Charte de la langue française (C-11, r.10)
- Règlement précisant la portée de l'expression « de façon nettement prédominante » pour l'application de la Charte de la langue française (C-11, r.11)
- Règlement précisant la portée des termes et des expressions utilisés à l'article 144 de la Charte de la langue française et facilitant sa mise en œuvre (C-11, r.12)

Annexe 3

PARTAGE DES RESPONSABILITÉS CANADA-QUÉBEC EN MATIÈRE D'IMMIGRATION ET D'INTÉGRATION

NATURE DES RESPONSABILITÉS*	CANADA	QUÉBEC
Définition des catégories générales d'immigration	●	
Sélection, admission et contrôle		
> Catégorisation des candidatures (Immigration économique, Regroupement familial, Personnes réfugiées ou en situation semblable, etc.)	●	
> Évaluation et décision sur les candidatures soumises à la sélection (ensemble du mouvement migratoire, à l'exception du Regroupement familial et des personnes réfugiées reconnues au Canada)		●
> Délivrance du Certificat de sélection du Québec		●
> Droit de regard déterminant sur l'admission de catégories données de personnes pour un séjour temporaire (travail, études ou traitement médical)		●
> Reconnaissance du statut de personne réfugiée au sens de la Convention	●	
> Contrôle de santé, de criminalité et de sécurité nationale	●	
> Attribution de la résidence permanente ou de l'autorisation de séjour temporaire et contrôle du statut des personnes admises ou présentes sur le territoire	●	
Exécution des mesures de renvoi	●	
Parrainage		
> Détermination des clientèles admissibles	●	
> Fixation des barèmes		●
> Réception et suivi des engagements		●
Accueil et intégration des personnes immigrantes		●
Attribution de la citoyenneté canadienne	●	

* *Cette liste n'est pas exhaustive et n'apporte pas toutes les nuances incluses dans la législation.*

La sélection des personnes immigrantes de la catégorie Immigration économique se conforme à la grille de sélection, instrument officiel de la politique d'immigration du Québec. Cette grille est basée sur un système de pointage, en fonction d'objectifs tels que la pérennité du fait français et la maximisation des retombées économiques de l'immigration.

Ainsi, la sélection des candidatures de la sous-catégorie Travailleurs qualifiés est réalisée en évaluant les caractéristiques suivantes de la personne : la formation, l'expérience, l'âge, les connaissances linguistiques, le séjour et la famille au Québec, les caractéristiques de l'épouse ou de l'époux, de la conjointe ou du conjoint de fait qui l'accompagne, l'offre d'emploi validée, les enfants, la capacité financière et l'adaptabilité.

Quant aux candidatures de la sous-catégorie Gens d'affaires, notamment celles des entrepreneures et entrepreneurs, elles sont choisies essentiellement en fonction de leur expérience de gestion et de leur aptitude à réaliser un projet d'affaires. Pour se qualifier dans le programme Investisseurs, la capacité d'investir au Québec est prise en compte.

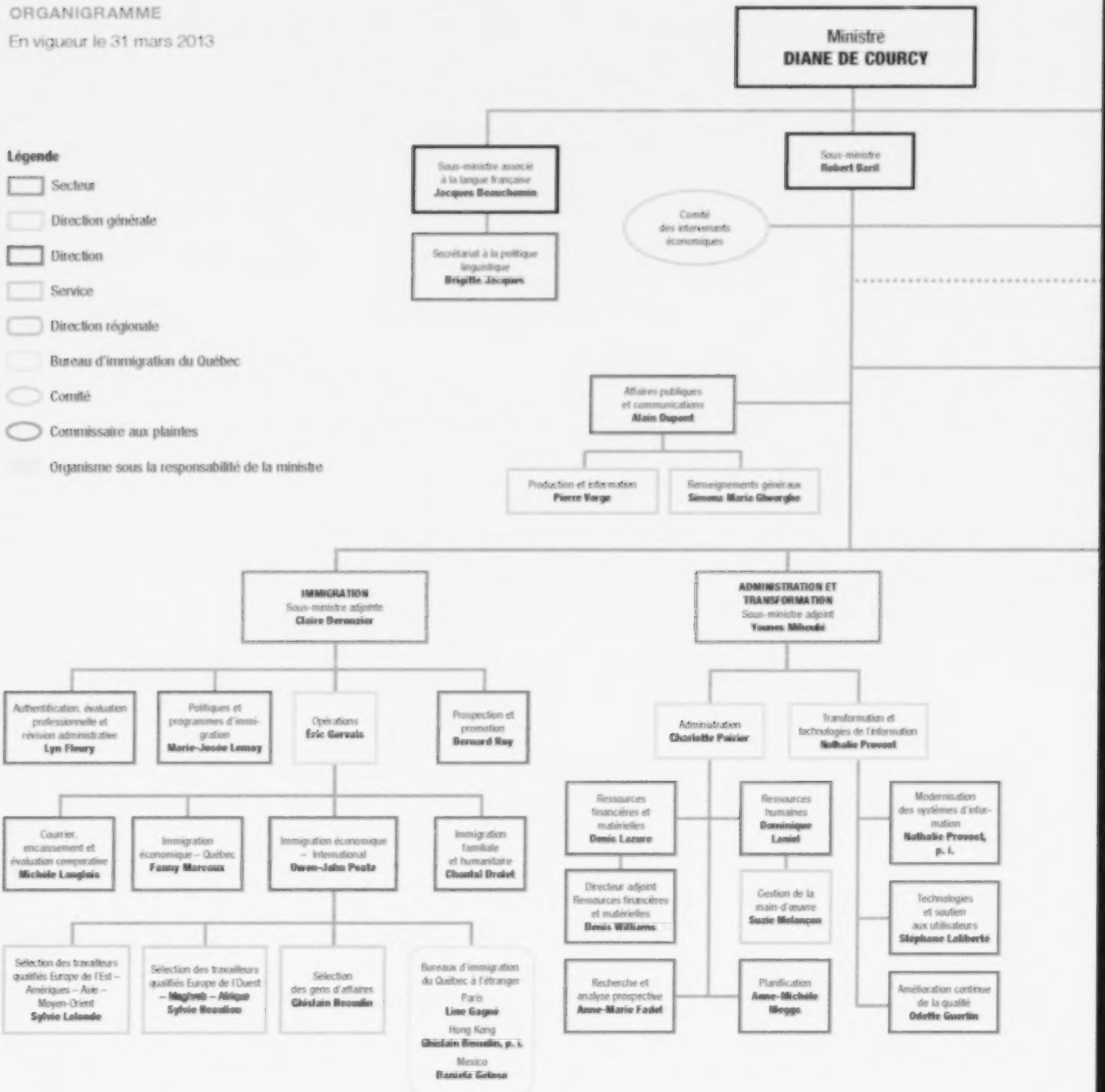
Les personnes de la catégorie Regroupement familial ne font pas l'objet de sélection.

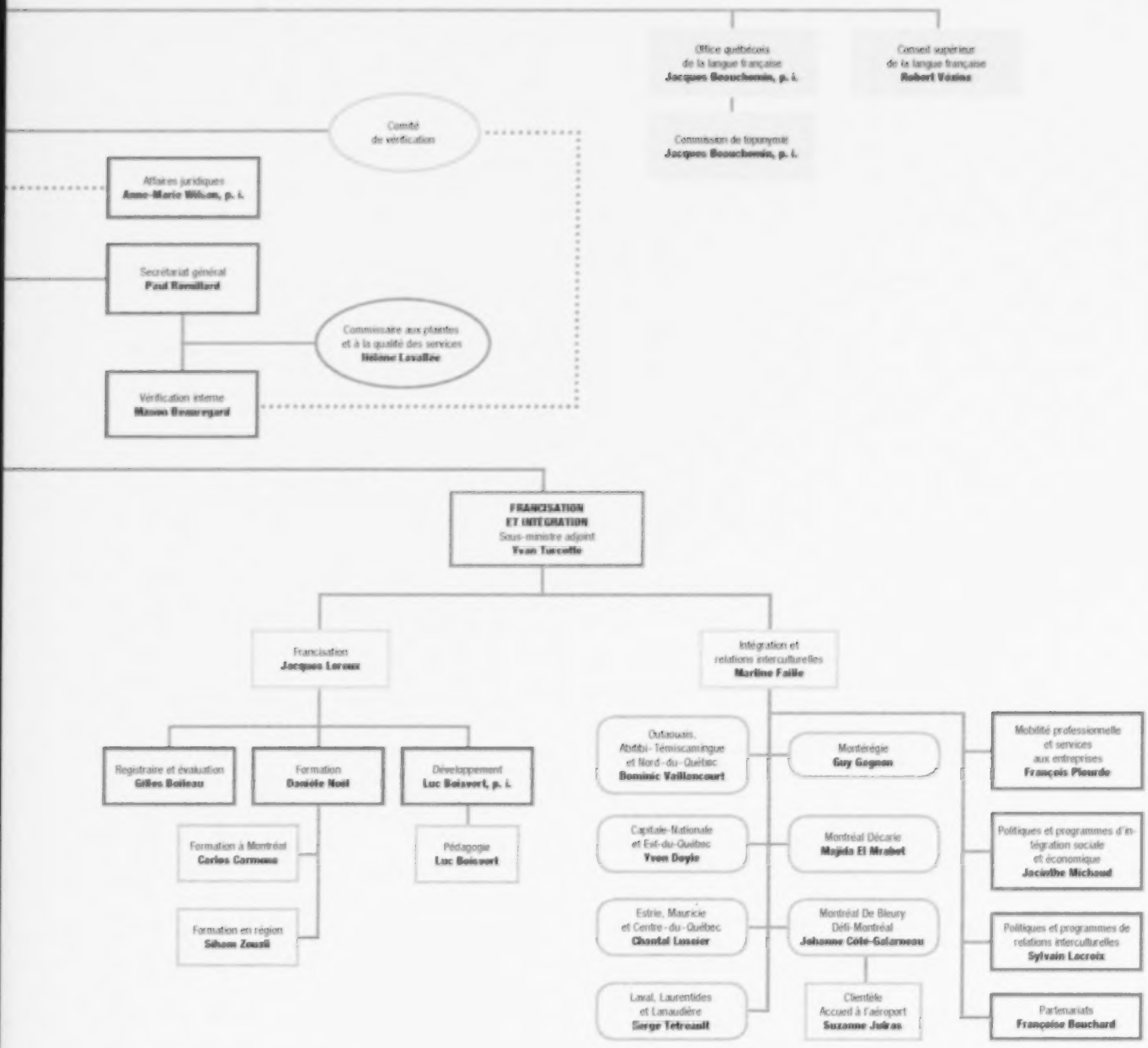
La sélection des personnes réfugiées et des personnes en situation semblable tient compte du besoin de protection et de la capacité de s'intégrer à la collectivité québécoise.

Annexe 4

ORGANIGRAMME

En vigueur le 31 mars 2013




Office québécois de la langue française
Jacques Beauchemin, p. i.
Conseil supérieur de la langue française
Robert Vézina
Commission de toponymie
Jacques Beauchemin, p. i.
Comité de vérification
Affaires juridiques
Anne-Marie Wilson, p. i.
Secrétariat général
Paul Remillard
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
Hélène Lavallée
Vérification interne
Manon Beauregard
FRANCISATION ET INTÉGRATION
Sous-ministre adjoint
Yvan Tuccelle
Francisation
Jacques Leroux
Intégration et relations interculturelles
Marlène Faille
Registraire et évaluation
Gilles Boileau
Formation
Danièle Noël
Développement
Luc Boisvert, p. i.
Formation à Montréal
Carlos Carmona
Formation en région
Sihem Zoussi
Pédagogie
Luc Boisvert
Outaouais, Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec
Dominic Vaillancourt
Capitale-Nationale et Est-du-Québec
Yvon Doyle
Estrie, Mauricie et Centre-du-Québec
Chantal Lussier
Laval, Laurentides et Lanaudière
Serge Tétreault
Montérégie
Guy Gagnon
Montréal Décarie
Majida El Mrabet
Montréal De Bleury Défi-Montréal
Johanne Côté-Galarneau
Clientèle Accueil à l'aéroport
Suzanne Jukras
Mobilité professionnelle et services aux entreprises
François Plourde
Politiques et programmes d'intégration sociale et économique
Jacinthe Michaud
Politiques et programmes de relations interculturelles
Sylvain Lacroix
Partenariats
Françoise Bouchard

Immigration
et Communautés
culturelles
Québec

C-0326-FR (2013-09)